

# Een kwalitatief onderzoek naar de gebruiksintentie bij de inzet van Robot Maatje

Uitgevoerd bij autismebegeleiders binnen het Regionaal Autisme  
Centrum (RAC)



Fontys hogescholen  
Toegepaste Psychologie  
Adya van den Tillaar  
3471314  
2023

## Inhoudsopgave

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting.....                                                       | 4  |
| 1. Inleiding .....                                                      | 5  |
| 1.1 Context: technologie in de zorg .....                               | 5  |
| 1.2 Achtergrondinformatie RAC .....                                     | 6  |
| 1.3 'Project Robot Maatje' .....                                        | 8  |
| 1.4 Probleemstelling opdrachtgever .....                                | 9  |
| 1.5 Onderzoekopzet.....                                                 | 11 |
| 2. Theoretisch kader .....                                              | 12 |
| 2.1 Definitie gedragsintentie en gebruiksententie van technologie ..... | 12 |
| 2.2 Model van beredeneert gedrag en UTAUT1-model.....                   | 13 |
| 2.3 Beïnvloedende factoren gebruiksententie.....                        | 14 |
| 2.3.1 Prestatieverwachting .....                                        | 14 |
| 2.3.2 Attitude.....                                                     | 15 |
| 2.3.3 Sociale norm en sociale invloed .....                             | 16 |
| 2.3.4 Waargenomen gedragscontrole en inspanningsverwachting .....       | 17 |
| 2.3.5 Faciliterende condities.....                                      | 18 |
| 2.3.6 Moderatoren die de determinanten kunnen beïnvloeden .....         | 19 |
| 2.4 Hoofdstukconclusie .....                                            | 21 |
| 3. Methode .....                                                        | 22 |
| 3.1 Deelnemers .....                                                    | 22 |
| 3.2 Procedure .....                                                     | 23 |
| 3.3 Meetinstrument .....                                                | 25 |
| 3.4 Analyse .....                                                       | 25 |
| 4. Resultaten onderzoek.....                                            | 26 |
| 4.1. Enthousiasme .....                                                 | 26 |
| 4.1.1. Aansluiting bij cliënt .....                                     | 26 |
| 4.1.2. Meerwaarde voor cliënt.....                                      | 27 |
| 4.1.3. Toename werkgeluk .....                                          | 28 |
| 4.2. Frustratie .....                                                   | 30 |
| 4.2.1. Werkdruk.....                                                    | 30 |
| 4.2.2. Niet gemotiveerd.....                                            | 31 |
| 4.2.3. Onduidelijkheid .....                                            | 31 |
| 4.2.4. Geen vrije keuze .....                                           | 32 |
| 4.3. Collegiale steun .....                                             | 34 |
| 4.3.1. Ieder voor zich mentaliteit .....                                | 34 |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 4.3.2. Teamsamenwerking .....                 | 34 |
| 5. Conclusie, discussie en aanbeveling.....   | 36 |
| 5.1. Conclusie .....                          | 36 |
| 5.2. Discussie .....                          | 38 |
| 5.3. Aanbevelingen .....                      | 39 |
| Literatuurlijst .....                         | 41 |
| Bijlagen .....                                | 45 |
| Bijlage 1. Digitale mail naar deelnemers..... | 45 |
| Bijlage 2. Digitale poster .....              | 46 |
| Bijlage 3. Interviewprotocol .....            | 47 |
| Bijlage 4. Toestemmingsformulier .....        | 50 |
| Bijlage 5. Ethische verantwoording.....       | 51 |
| Bijlage 6. Topiclist.....                     | 54 |
| Bijlage 7. Hernieuwde topiclist.....          | 55 |
| Bijlage 8. Analyseplan.....                   | 57 |

## Samenvatting

Op het moment is er veel vraag naar ondersteuning van het zorgpersoneel binnen de GGZ. Daarbij zou de toepassing van eHealth ook uitkomsten kunnen bieden bij het zorgpersoneel, bijvoorbeeld door het inzetten van sociale robots bij cliënten. Het RAC is een organisatie die zich richt op de begeleiding van mensen met autisme en wil Robot Maatje inzetten om het zorgpersoneel te ondersteunen. De opdrachtgever is enthousiast over Robot Maatje en wil deze inzetten bij hun volwassen cliënten met een Wlz indicatie, maar het blijft onduidelijk of de autismebegeleiders net zo enthousiast over zijn over dit plan. Uit literatuuronderzoek is gebleken, dat er weinig onderzoek is gedaan naar de intentie van zorgverleners om sociale robots, zoals Robot Maatje, te gaan gebruiken. Dit maakt het samen met de bevindingen uit de oriënterende interviews, extra relevant om het onderzoek te richten op de gebruiksintentie van Robot Maatje door de autismebegeleiders. Er is gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode, om zodoende inzicht te verkrijgen in de belemmerende en bevorderende factoren, van de autismebegeleiders binnen het RAC, met betrekking tot de gebruiksintentie van Robot Maatje. Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat er drie factoren zijn die de meeste invloed uitoefenen op de gebruiksintentie van de autismebegeleiders. Dit zijn: enthousiasme, frustratie en collegiale steun. Er zal een interventie worden ontwikkeld die zich richt op het bevorderen van de collegiale steun, om zodoende de autismebegeleiders te stimuleren en enthousiasmeren tot het gebruik van Robot Maatje en de inzet hiervan bij hun cliënten.

# 1. Inleiding

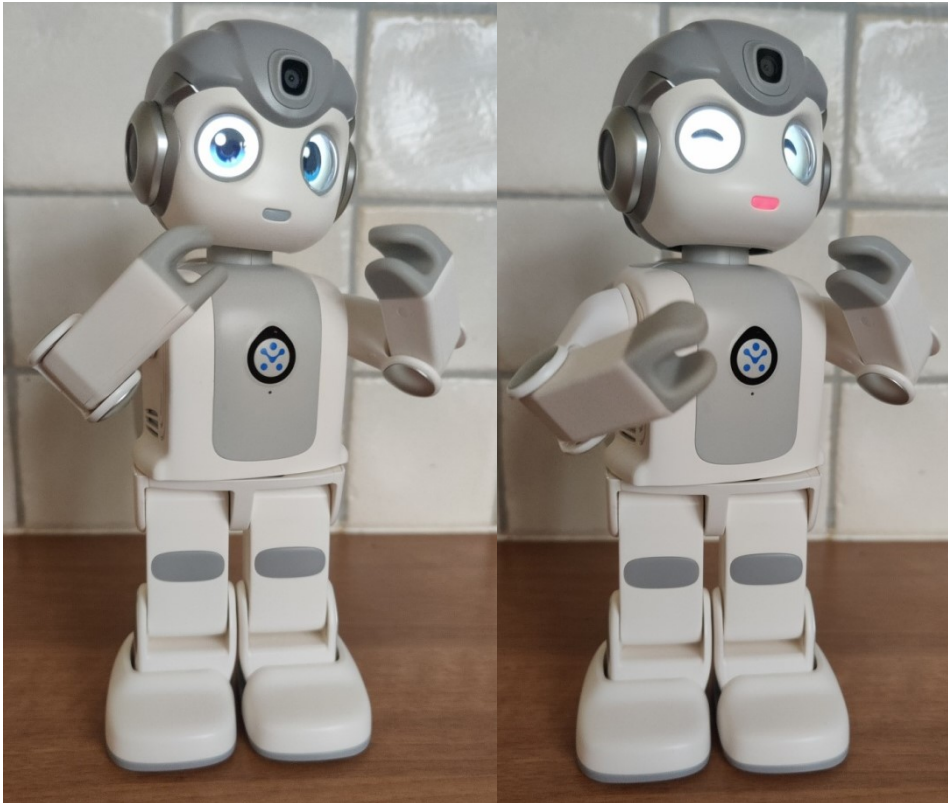
## 1.1 Context: technologie in de zorg

Tegenwoordig worden mensen steeds vaker geconfronteerd met robots in het dagelijks leven, zowel in de persoonlijke omgeving als op de werkvloer (Rathenau Instituut, 2018). De ontwikkelingen in robotisering verspreiden zich ineens razendsnel. Denk bijvoorbeeld aan robotgrasmaaiers, waar tegenwoordig niemand meer van opkijkt, maar een tijd geleden nog ondenkbaar was. De term robotisering omvat het proces waarin werkzaamheden steeds meer door robots worden uitgevoerd (Maslowski et al., 2021). Robotisering heeft in het hedendaagse leven veel invloed gekregen op verschillende maatschappelijke domeinen: verkeer, arbeid, krijgsmacht, politie, maar ook in de zorg. Met al deze nieuwe technologische ontwikkelingen in de maatschappij, waaronder robotisering, kan de zorg niet achter blijven. Hierbij komt 'eHealth' om de hoek kijken, waarbij zowel digitale informatie als communicatie worden toegepast om de gezondheidszorg en de gezondheid te verbeteren en/of te ondersteunen (Nictiz, 2019).

Op het moment is er veel vraag naar ondersteuning van het zorgpersoneel binnen de GGZ. Het tekort aan personeel binnen de zorgsector in 2021 ligt tussen 3500 tot 6800 mensen. Volgens een artikel van Trouw (2021) hebben steeds meer mensen psychische hulp nodig, met als gevolg dat er lange wachtlijsten zijn voor cliënten en het werk van het zorgpersoneel onder extra spanning komt te staan. Uit onderzoek van het CBS (2019), blijkt dat 44 procent van de zorgverleners een hoge tot zeer hoge werkdruk ervaart. Daarbij onderschrijft ruim de helft van de zorgverleners de stelling 'Ik heb het gevoel dat ik tijd tekortkom'.

Momenteel wordt er gekeken naar verschillende oplossingen om het zorgpersoneel te kunnen ondersteunen in hun werk. Daarbij zou de toepassing van eHealth ook uitkomsten kunnen bieden aan het zorgpersoneel, bijvoorbeeld door het inzetten van sociale robots bij cliënten (Daniëls & Heerink, 2018). Een sociale robot kan omschreven worden als een fysiek belichaamd, kunstmatig autonoom wezen. De sociale robot kan op emotioneel niveau met mensen communiceren en interacties voeren.

Evenals Robot Maatje, een kleine sociale robot die een hoop verschillende functies biedt om het zorgpersoneel te ondersteunen, en mogelijk inzetbaar is als therapeutisch hulpmiddel voor bijvoorbeeld mensen met autisme (Smartrobot.solutions, 2021). Waarbij normaliter de zorgverlener bijvoorbeeld de agenda opstelt met de cliënt, kan de cliënt nu zelf gebruik maken van de agendafunctie van Robot Maatje. Belangrijke afspraken van de cliënt kunnen in het systeem van Robot Maatje worden gezet. De agendafunctie biedt zo meer structuur, dagritme en zelfstandigheid. Daarnaast heeft de robot een wekker functie en kan aangeven wanneer het tijd is om te gaan slapen, helpen herinneren dat het tijd is om de medicijnen in te nemen, maar ook wanneer het tijd is om de was te gaan doen. Tenslotte, biedt Robot Maatje de cliënt educatieve tools, fysiotherapie, revalidatieoefeningen, korte sportprogramma's en entertainment. De robot kan een dansje doen, muziek afspelen en een spelletje spelen.



Robot Maatje biedt dus een tal aan opties voor de cliënt. Het Regionaal Autisme Centrum (RAC), ziet mogelijkheden in Robot Maatje voor de cliënt, maar ook voor de zorgverleners (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). Het RAC is momenteel bezig met de inzet van Robot Maatje als ondersteuningsmiddel binnen hun zorgprogramma. Het RAC, is de opdrachtgever binnen dit onderzoek en zal daarom hieronder kort worden toegelicht.

## 1.2 Achtergrondinformatie RAC

Het RAC, is een organisatie met ongeveer 250 medewerkers en richt zich op het bieden van gespecialiseerde zorg aan mensen met ASS (RAC, z.d.). Kenmerken van een autismespectrumstoornis kunnen worden omschreven als beperkingen in sociale interactie en communicatie en herhalende, beperkte gedragspatronen (American Psychiatric Association, 2013). De aangeboden zorg, in de breedste zin van het woord, bestaat onder andere uit: diagnostiek en behandeling; advisering en autismebegeleiding; arbeidstoeleiding- en begeleiding en bieden daarnaast ook op maat gemaakte woonplaatsvoorzieningen voor mensen met ASS (RAC, z.d.). Binnen dit onderzoek, staat het onderdeel 'autismebegeleiding' centraal. Om de lezer een beeld te helpen vormen van autismebegeleiding zal hier dieper op worden ingegaan.

Bij de begeleiding van mensen met ASS wordt er allereerst gekeken naar waar de hulpvragen liggen (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022; RAC, z.d.). De hulpvraag en daarmee ook de aangeboden ondersteuning kan zo liggen op verschillende gebieden, met name op praktisch vlak of op sociaal-emotioneel vlak. Wanneer de behoefte van de cliënt bij

praktische ondersteuning ligt, helpt de autismebegeleider bijvoorbeeld bij: het maken van een dag- of weekplanning; de post uitzoeken; koken; boodschappen doen en huishouding (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). De andere keer ligt de behoefte van de cliënt mogelijk op sociaal-emotioneel vlak, bijvoorbeeld: het bespreekbaar kunnen maken van de emoties; het behandelen van vraagstukken over het erkennen en herkennen van emoties, maar ook gesprekken voeren over het aangaan van sociale contacten.

Uit oriënterende gesprekken met autismebegeleiders, is gebleken dat de autismebegeleiders momenteel kampen met verschillende problematieken bij het aanbieden van begeleiding aan cliënten (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). Allereerst, benoemen de autismebegeleiders dat zij tijd tekort komen bij het aanbieden van zorgondersteuning bij hun cliënten. Zij begeleiden cliënten met een Wlz indicatie, die intensieve begeleiding en toezicht nodig hebben in het dagelijks leven. Dit zijn mensen die recht hebben op langdurige zorg (Ministerie van Algemene Zaken, 2022). Volgens de autismebegeleiders is de zorgondersteuning bij deze doelgroep tijdsintensief en komen zij personeel tekort, waardoor er maar beperkte tijd per cliënt in de week beschikbaar is (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). Desondanks, blijkt dat de cliënten meer zorg nodig hebben, dan er kan worden aangeboden. Wanneer autismebegeleiders bij de volgende cliënt zijn, worden zij gebeld door andere cliënten met vragen en problemen waar zij tegen aanlopen. Omdat de autismebegeleiders zichzelf zien als zorgmensen, die graag zorg willen bieden aan anderen, vinden zij het moeilijk om grenzen te stellen en de cliënt af te wijzen. Dit heeft voor de autismebegeleiders als gevolg dat het werk in elkaar over gaat lopen en zij meer overuren maken dan in hun contract staat. Hierdoor ervaren de autismebegeleiders extra spanning.

Daarnaast, benoemen de autismebegeleiders dat door het tijd- en personeelstekort, de begeleiding van de cliënten met een Wlz indicatie, voornamelijk bestaat uit het aanbieden van praktische ondersteuning, waarbij er maar weinig tot geen begeleiding wordt geboden op sociaal-emotioneel vlak (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). De autismebegeleiders hebben hierom het gevoel minder goed hun werk te kunnen doen, omdat het groei- en ontwikkelproces van de cliënt op sociaal-emotioneel niveau in de wacht komt te staan. Een verdergaand risico, is dat klachten van de cliënten in de tussentijd verergeren en er bijkomende psychische problematieken ontstaan. Het is de verantwoordelijkheid van de autismebegeleider om de cliënt hiermee te helpen maar hier is wederom geen tijd voor om zich hierop te richten. Dit zorgt ervoor dat zij het gevoel hebben minder goed hun werk te kunnen doen.

Verder is uit gesprekken met de autismebegeleiders gebleken, dat, doordat de begeleiding zich voornamelijk richt op praktische ondersteuning, zoals de was doen of koken, zij het werk als minder leuk en uitdagend ervaren (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). De aangeboden zorg die zij leveren, is momenteel met name repetitief en praktisch gericht. Zij spreken de wens uit om met cliënten vaker ontspannende activiteiten te ondernemen of vaker het huis uit te gaan om een

wandeling te maken. Dit is volgens de autismebegeleiders ook bevorderend voor de vertrouwensband tussen begeleider en cliënt. Momenteel, zijn de autismebegeleiders meer bezig om de cliënt te activeren en van de bank af te sleuren om bijvoorbeeld de tanden te gaan poetsen, te gaan douchen of de was te doen. De autismebegeleiders zouden graag meer uit hun werk willen halen.

In gesprekken met de opdrachtgever, word bevestigd dat het RAC kampt met een tijden personeelstekort bij het aanbieden van zorgondersteuning aan ASS cliënten met een Wlz indicatie (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). De opdrachtgever is van mening dat de aangeboden zorg efficiënter kan worden ingericht. Hij ziet daarbij mogelijkheden in de inzet van Robot Maatje ter ondersteuning van autismebegeleiders in hun werk en ter bevordering van zelfredzaamheid van cliënten. Hierom is binnen het RAC 'project Robot Maatje' opgezet.

### 1.3 'Project Robot Maatje'

Project Robot Maatje is een initiatief vanuit het RAC (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). Zij werken hierin samen met Fontys lectoraat Mens & Technologie. Binnen dit project, is de doelstelling om Robot Maatje in te zetten bij cliënten met ASS en een Wlz indicatie. Robot Maatje dient hierbij zowel de cliënt als de autismebegeleider te ondersteunen. Project Robot Maatje, omvat het gehele proces van de inzet van Robot Maatje. Dit proces zal hieronder worden toegelicht.

Het RAC heeft in het jaar 2020, een kleinschalige pilot uitgevoerd met een 7-tal Robot Maatjes, die zij ingezet bij volwassenen met ASS (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). De resultaten bleken erg positief te zijn. Cliënten waren enthousiast om met de robot aan de slag te gaan. Dit was voor het RAC een reden om meer Robot Maatjes aan te schaffen. Financiering, vanuit zorgkantoren is hierbij noodzakelijk. Hierom is er een projectplan opgesteld en voorgelegd aan de zorgkantoren. De zorgkantoren zijn ermee akkoord gegaan om 80 Robot Maatjes te financieren, met de voorwaarde dat er uitvoerig onderzoek word gedaan, waarbij de meerwaarde van de inzet van Robot Maatje word aangetoond voor zowel begeleider als voor de cliënt.

Na aanleiding hiervan, is Robot Maatje, anno 2021, geïntroduceerd bij de autismebegeleiders in de digitale week, georganiseerd door het RAC (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). Het doel binnen deze week was, om digitale ondersteuningsmiddelen te introduceren aan autismebegeleiders, waaronder Robot Maatje. Dit beviel een aantal autismebegeleiders, waarnaar zij zich gelijk hebben ingeschreven op de wachtlijst om Robot Maatje aan te schaffen voor hun cliënten.

Momenteel zijn het RAC en Fontys bezig met het opzetten en uitvoeren van een driejarig onderzoek naar de meerwaarde van Robot Maatje (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). Dit onderzoeksrapportage dient als vooronderzoek en aanvulling op het grotere onderzoek dat wordt opgezet. De onderzoeker heeft in samenspraak met de opdrachtgever ervoor gekozen om het onderzoek te richten op de autismebegeleiders, onder andere omdat zij uiteindelijk het Robot Maatje zullen inzetten bij cliënten. Hierbij is door de

onderzoeker een probleemstelling vastgesteld vanuit oriënterende gesprekken met de opdrachtgever en de doelgroep. Dit zal hieronder verder worden toegelicht.

#### 1.4 Probleemstelling opdrachtgever

De opdrachtgever ziet meerwaarde in de inzet van Robot Maatje bij cliënten en ter ondersteuning van de autismebegeleiders in hun werk en wil deze graag implementeren binnen het zorgaanbod (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). Desondanks, heeft de opdrachtgever nog weinig zicht op wat de autismebegeleiders van dit plan vinden en hoe zij tegen het gebruik van Robot Maatje aankijken. De opdrachtgever vermoedt dat niet alle autismebegeleiders enthousiast zijn om Robot Maatje te gebruiken en geeft aan dat weerstand naar de implementatie van technologie mogelijk een rol speelt. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat verandering van nature weerstand oproept bij mensen (Lewin, 1951). Hoewel weerstand een algemeen fenomeen is, mist er een eenduidige definitie. De gehanteerde definitie binnen dit onderzoeksrapportage is 'het gedrag dat men vertoont om zichzelf te beschermen tegen een verandering' (Knowles & Linn, 2004). Voor de opdrachtgever is het van belang om meer zicht te krijgen op hoe de autismebegeleiders tegen het gebruik van Robot Maatje aankijken, omdat zij uiteindelijk ook diegenen zijn die de robot wel of niet zullen inzetten bij hun cliënten (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022).

Uit oriënterende gesprekken met de autismebegeleiders is gebleken, dat hun neiging om Robot Maatje te gebruiken is verminderd sinds de digitale week, die één jaar geleden plaatsvond (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). De reden hiervoor is, dat de autismebegeleiders sinds de introductie van Robot Maatje in de digitale week, zij niets meer hebben gehoord over het gebruik van de robot en de stand van zaken. De autismebegeleiders die zich hadden ingeschreven op de wachtlijst om Robot Maatje te kunnen gebruiken bij hun cliënten, waren er niet van op de hoogte dat het nog een tijd kon duren voordat zij met de robot aan de slag konden gaan en dat de robot niet direct inzetbaar was. Dit zorgde voor een irritatiegevoel, volgens de autismebegeleiders. De autismebegeleiders waren namelijk genooddaakt om anderen oplossingen te bedenken voor de problematieken waar zij op het moment van de digitale week tegenaan liepen. De autismebegeleiders, verwachtten bijvoorbeeld dat Robot Maatje meer werk uit handen had kunnen nemen op praktisch vlak, waardoor de autismebegeleider meer tijd zou hebben voor andere taken op sociaal-emotioneel vlak. Dit had volgens de autismebegeleiders de ervaren spanning mogelijk kunnen verlagen. De autismebegeleiders hebben gevoel dat zij enthousiast zijn gemaakt voor het gebruik van Robot Maatje als mogelijke oplossing voor de spelende problematieken, terwijl er vervolgens niets meer mee word gedaan vanuit het RAC. Hierom is Robot Maatje op de achtergrond geraakt en is de neiging om met Robot Maatje te werken verminderd. Uit literatuuronderzoek (Lewin, 1951), is ook gebleken dat de kans op weerstand naar een verandering binnen een organisatie toeneemt, wanneer veranderingen niet binnen een korte tijdsperiode worden doorgevoerd nadat deze zijn geïntroduceerd. Men heeft dan namelijk de neiging om terug te vallen in oude patronen, waarmee zij het meest vertrouwt zijn.

Daarnaast is uit de gesprekken naar voren gekomen dat er twijfel speelt bij de autismebegeleiders, in hoeverre de technologie 'goed' werkt (C. van Cuijk, N. van Komen & G. van Zutphen, persoonlijke communicatie, 2022). Bij de inzet van voorgaande technologische innovaties in het afgelopen jaar, binnen het RAC, waren er namelijk ook technische problemen. De autismebegeleiders ervoeren dit als een stressvolle periode en geven aan het belangrijk te vinden dat de technologie goed werkt als zij Robot Maatje gebruiken. Literatuuronderzoek toont aan dat wanneer de inspanningsverwachting hoog is, namelijk de mate waarin de potentiële gebruiker verwacht dat de technologie gemakkelijk of moeilijk te begrijpen en te gebruiken is, de kans op gebruik van de technologie kleiner wordt (Venkatesh et al., 2003).

Volgens de opdrachtgever is dit herkenbaar en geeft aan dat er het afgelopen jaar (2021), meerdere technologische innovaties hebben plaatsgevonden binnen het RAC, waaronder een digitaal cliëntensysteem (Care4) en digitaal beeldbellen (B. Kamer, persoonlijke communicatie, 2022). Bij implementatie van het nieuwe, digitale cliëntensysteem, kwamen er verschillende klachten binnen van autismebegeleiders, toen bleek dat het systeem niet goed werkte. Er werden mailtjes gestuurd over de urenregistratie, kilometerregistratie en andere administratieve registraties die niet goed werkten. Hierdoor kregen de autismebegeleiders voor een tijd hun geld niet binnen. Momenteel is de administratie opgelost, maar werkt het systeem nog niet optimaal. Een andere technologische innovatie, betreft het digitaal beeldbellen. Vanwege de coronapandemie, mochten autismebegeleiders niet meer bij hun thuiswonende cliënten langsgaan. Het RAC legde digitaal beeldbellen voor als tijdelijke oplossing. 50% Digitaal beeldbellen werd een verplichte, nieuwe regeling. Hierover ontving de opdrachtgever ook klachten van autismebegeleiders, over dat zij graag het persoonlijk contact met hun cliënten wilden behouden en zij niet zagen hoe zij dit konden doen door een scherm. Ook raakten meerdere autismebegeleiders technisch in de knoei. Zij wisten bijvoorbeeld niet hoe zij cliënten moesten uitnodigen, of begrepen niet hoe zij moesten inloggen bij teamvergaderingen. Uit onderzoek van Rogers (1962), is gebleken dat men meer openstaat voor veranderingen wanneer bewezen kan worden dat de innovatie een verbetering is, ten opzichte van het huidige systeem. De kans op weerstand is in dit geval groter, omdat de autismebegeleiders twijfelen of Robot Maatje een verbetering is ten opzichte van andere technologische innovaties, zoals het nieuwe cliëntensysteem en het digitaal beeldbellen.

Op basis van literatuuronderzoek en de georiënteerde gesprekken met de opdrachtgever en de autismebegeleiders kan worden geconcludeerd, dat de kans op weerstand naar het gebruik van Robot Maatje door autismebegeleiders aanwezig is. Daarnaast blijkt dat er maar een klein aantal onderzoeken zijn gericht op wat het zorgpersoneel vindt van (sociale) robots, wat hun stimuleert en wat hun belemmert tot het gebruik hiervan binnen hun werk (Huryk, 2010; Ljungblad et al., 2012; Siino & Hinds, 2005; Wolbring & Yumakulov, 2014). Dit toont de relevantie van het onderzoeksrapportage, die erop gericht is te achterhalen welke factoren een rol kunnen spelen bij de autismebegeleiders om Robot Maatje wel of niet te willen gebruiken. Kortom, onderzoeken welke factoren

volgens de autismebegeleiders invloed kunnen hebben op hun gebruiksintentie van Robot Maatje. De gebruiksintentie kan worden omschreven als, de mate waarin een individu geneigd is om een technologie te gebruiken (Venkatesh, et al., 2003).

## 1.5 Onderzoeksopzet

De praktijkvraag vanuit de opdrachtgever is: *‘Hoe kunnen de autismebegeleiders gestimuleerd en geënthousiasmeerd worden, om Robot Maatje te willen gebruiken bij hun cliënten?’* Om antwoord te kunnen geven op deze vraag, is het onderzoek gericht op de autismebegeleiders, waarbij is ingezoomd op de factoren die invloed kunnen hebben op hun gebruiksintentie van Robot Maatje. Het uiteindelijke doel is om een interventie te ontwikkelen waarbij de autismebegeleiders zodanig gestimuleerd, geïnformeerd en geënthousiasmeerd worden om Robot Maatje te willen en kunnen introduceren aan hun volwassen Wlz cliënten met ASS.

Gedurende het onderzoek zal antwoord worden gegeven op de volgende hoofdvraag:

- *‘Wat zijn volgens de autismebegeleiders binnen het RAC, de factoren die invloed hebben op hun gebruiksintentie van Robot Maatje bij hun volwassen Wlz cliënten met ASS?’*

Om een duidelijker antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag, zal er ook antwoord gegeven worden op de volgende deelvragen:

- *‘Welke bevorderende factoren hebben volgens de autismebegeleiders invloed op hun gebruiksintentie van Robot Maatje, bij hun volwassen Wlz cliënten met ASS?’*
- *‘Welke belemmerende factoren hebben volgens de autismebegeleiders invloed op hun gebruiksintentie van Robot Maatje, bij hun volwassen Wlz cliënten met ASS?’*

## 2. Theoretisch kader

Binnen dit hoofdstuk worden de literatuur en de thema's die relevant zijn voor dit onderzoek, uitgediept en in een theoretisch kader geplaatst. Op deze manier kan er vanuit de literatuur, al deels antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag en kan er met de achterhaalde informatie een basis worden gecreëerd voor de semigestructureerde interviews. Binnen dit hoofdstuk zal allereerst worden ingegaan op het thema 'gedrags- en gebruiksintentie'. Wat houdt het begrip in binnen dit onderzoek? Welke theoretische modellen sluiten hierbij aan? Maar ook, welke factoren de gedrags- en gebruiksintentie van technologie kunnen beïnvloeden. Daarnaast wordt er ingezoomd op voorgaande onderzoeken die zijn gevoerd naar de inzet van technologie en sociale robots binnen de zorg. Hierbij, is er gekeken naar wat het zorgpersoneel als belemmerend en bevorderend ervaren en wat leidde tot gebruik(sintentie).

### 2.1 Definitie gedragsintentie en gebruiksintentie van technologie

Binnen het onderzoek staat het begrip 'intentie' centraal, omdat er wordt onderzocht wat de intentie van de autismebegeleiders binnen het RAC is, om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij cliënten met ASS. Volgens onderzoek van Triandis (1980) worden intenties omschreven als instructies die men aan zichzelf geeft voor het uitvoeren van een bepaald gedrag. Dit wordt ook wel de gedragsintentie genoemd, namelijk hetgeen wat mensen van plan zijn om te doen. De gedragsintentie dient daarbij als een voorspeller van het daadwerkelijk uitvoeren van gedrag (Fishbein & Ajzen, 2010). Kortom, de gedragsintentie voorspelt hoe iemand zich gaat gedragen. Binnen dit onderzoek wordt er een specifieke gedragsintentie onderzocht met betrekking tot het gebruik van technologie, namelijk Robot Maatje. In plaats van gedragsintentie, wordt hier de term 'gebruiksintentie' gebruikt. Dit begrip omvat de mate waarin een individu geneigd is om technologie te gebruiken (Venkatesh et al., 2003). De mate waarin een persoon geneigd is om een bepaald gedrag uit te voeren, heeft invloed op de kans dat het gedrag daadwerkelijk wordt uitgevoerd (Fishbein & Ajzen, 2010; Sheeran, 2002). Dit betekent dat wanneer de autismebegeleiders een sterke intentie hebben om Robot Maatje te gebruiken, de kans toeneemt dat zij Robot Maatje daadwerkelijk zullen gaan gebruiken.

De sterkte van de gebruiksintentie van Robot Maatje is volgens literatuuronderzoek echter afhankelijk van verschillende, beïnvloedende factoren (Fishbein & Ajzen, 2010; Venkatesh et al., 2003). Om inzicht te krijgen in welke factoren invloed hebben op de gebruiksintentie, zijn er in de volgende paragraaf twee modellen toegelicht, namelijk het Model van Beredeneert Gedrag en het UTAUT1-model. Deze modellen beschrijven de factoren die invloed hebben op de gedragsintentie en gebruiksintentie en geven hierom een voorspelling van welke factoren relevant zijn voor het onderzoek. In de volgende paragraaf zullen eerst de twee modellen worden beschreven en zal de relevantie hiervan worden toegelicht.

## 2.2 Model van Beredeneert Gedrag en UTAUT1-model

Uit literatuuronderzoek is gebleken dat er verschillende theoretische modellen zijn die factoren hebben onderzocht, welke invloed hebben op de gebruiksintentie en de gedragsintentie (Ajzen & Fishbein, 1975; Ajzen, 1991; Davis, 1989; Rogers, 1995; Venkatesh et al., 2003). Eén overeenkomst van al deze modellen is dat de gedrags- en gebruiksintentie de sterkste voorspeller is van gedrag. Het onderzoek naar de gebruiksintentie van Robot Maatje streeft ernaar om een beeld te krijgen van welke factoren hier invloed op hebben. Hierom is het van belang om deze modellen toe te lichten. In verband met de overlap tussen de beïnvloedende factoren van de modellen, is er een selectie gemaakt in modellen met de factoren die relevant zijn binnen dit onderzoek.

Het eerste model betreft het Model van Beredeneert Gedrag van Ajzen (1991). Volgens dit model kan de gedragsintentie voorspelt worden uit de houding naar een bepaald gedrag, subjectieve normen en de waargenomen gedragscontrole. Deze factoren zijn in de volgende paragraaf verder toegelicht. Onderzoek van Harrison, Mykytyn en Riemenschneider (1997), toonde aan dat het gebruik van het Model van Beredeneert Gedrag een voorspelling kan geven met betrekking tot het gebruik van technologie, in dit geval voorspellingen met betrekking tot beslissingen over het gebruik van ICT. Hieruit blijkt dat het Model van Beredeneert Gedrag, relevant en bruikbaar is binnen dit onderzoek naar de gebruiksintentie van Robot Maatje.

Daarnaast blijkt uit literatuuronderzoek dat het UTAUT1-model van Venkatesh et al. (2003) ook een goede voorspeller is voor de gebruiksintentie van technologie. De Unified Theory of Acceptance and Use of Technology is een samengestelde theorie, waarin verschillende theoretische modellen met betrekking tot de gebruiksintentie van technologie samenkomen, waaronder ook het model van beredeneert gedrag. Het UTAUT1-model, beschrijft verschillende determinanten die invloed hebben op de gebruiksintentie: prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed en faciliterende condities (Venkatesh et al., 2003). Deze zullen in de volgende paragraaf verder worden toegelicht. Hieronder vallen ook enkele factoren van het model van beredeneert gedrag, namelijk de sociale norm en de waargenomen gedragscontrole. Daarentegen wordt de attitude volgens het UTAUT1-model niet als determinant gezien voor de gebruiksintentie. Omdat het Model van Beredeneert Gedrag, de attitude wel als een significante factor ziet voor de gedragsintentie, is er besloten om hier toch op in te gaan, mocht er uit de interviews blijken dat dit voor de autismebegeleiders wel een belangrijke factor is (Ajzen, 1991).

Er is ervoor gekozen om het UTAUT1-model te gebruiken binnen dit onderzoek naar de gebruiksintentie van Robot Maatje, omdat het voor 70 procent de gebruiksintentie van een bepaalde technologie kan verklaren (Holden & Karsh, 2009; Venkatesh et al., 2003). Daarnaast zou ongeveer 50 procent van het daadwerkelijke gebruik van de technologie kunnen worden verklaard. Verder blijkt het UTAUT1-model een substantiële verbetering te zijn ten opzichte van acht voorgaande modellen met betrekking tot de gebruiksintentie van technologie. Uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003), blijkt dat de acht voorgaande, afzonderlijke modellen tussen de 17 en 53 procent de gebruiksintentie van een bepaalde

technologie voorspellen. De voorspellende waarde van het UTAUT1-model ligt dus aanzienlijk hoger. Uit onderzoek van Williams et al. (2015), is ook gebleken dat het UTAUT1-model zijn geschiktheid, geldigheid en betrouwbaarheid heeft bewezen in verschillende contexten omtrent het gebruik van technologie. Zo is het UTAUT1-model gebruikt bij onderzoek op het gebied van telecommunicatie, kantoorssystemen en specifieke bedrijfssystemen. Om deze reden en omdat het UTAUT1-model een hogere voorspellende waarde heeft voor de gebruiksintentie van technologie, in tegenstelling tot de acht afzonderlijke modellen, is ervoor gekozen om dit model te gebruiken binnen dit onderzoek naar de gebruiksintentie van Robot Maatje (Min, Ji, & Qu, 2008).

Zowel het Model van Beredeneert Gedrag, als het UTAUT1-model zijn relevant binnen dit onderzoek naar de gebruiksintentie van Robot Maatje. Beiden modellen beschrijven factoren die invloed hebben op de gedrags- en gebruiksintentie (Ajzen, 1991; Venkatesh et al., 2003). Hierom dienen de modellen als leidraad om erachter te komen hoe en waarom de autismebegeleiders Robot Maatje willen gebruiken bij volwassenen met ASS. De factoren zullen hieronder verder worden toegelicht.

### 2.3 Beïnvloedende factoren gebruiksintentie

Zoals benoemd in de vorige paragraaf, zijn er verschillende factoren die invloed hebben op de gebruiksintentie van technologie. Deze factoren kunnen zowel een belemmerende als bevorderende werking hebben op de gebruiksintentie. Dit betekent dat wanneer een factor te sterk of te weinig aanwezig is, deze een belemmering vormt voor het individu of de groep, waardoor men minder geneigd is om de technologie te gebruiken. Wanneer de factor in de juiste mate aanwezig, werkt dit bevorderend voor het individu of de groep en zal men meer geneigd zijn om de technologie te gebruiken.

Echter is er momenteel nog weinig onderzoek gedaan naar het perspectief van zorgverleners op het gebruik van sociale robots en de hierbij ervaren bevorderende en belemmerende factoren (Huryk, 2010; Ljungblad, Kotrbova, Jacobsson, Cramer & Niechwiadowicz, 2012; Siino & Hinds, 2005; Van Kemenade, Konijn & Hoorn, 2015; Wolbring & Yumakulov, 2014). Hierom is er binnen dit onderzoek ook gekeken naar de bevorderende en belemmerende factoren voor de gebruiksintentie van technologie in een bredere context.

Daarnaast zijn vanwege het overlap in het Model van Beredeneert Gedrag en het UTAUT1-model, met betrekking tot de factoren die invloed kunnen hebben op gedrags- en gebruiksintentie, deze voor het gemak samengevoegd. De beïnvloedende factoren zijn in de volgende paragraaf toegelicht en worden overzichtelijk gemaakt in Tabel 1.

#### 2.3.1 Prestatieverwachting

De prestatieverwachting kan, volgens het UTAUT1-model, omschreven worden als de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van de technologie hem of haar voordelen kan bieden voor zijn of haar werkprestatie (Venkatesh et al., 2003). Ofwel, de verwachte nuttigheid en meerwaarde die de technologie kan bieden bij de uitvoering van werkgerelateerde taken. Uit onderzoek van Korn (2019), is gebleken dat zorgverleners steeds meer het gebruik van sociale robots zien als aanvulling bij de uitvoering van hun werk. Zo

zouden sociale robots volgens zorgverleners een bijdrage kunnen leveren aan de uitvoering van hun werk, omdat het over een assisterende functie beschikt. Zij verwachten dat sociale robots een deel van het werk zouden kunnen overnemen en zien hierbij verschillende voordelen. Zo verwachten zorgverleners dat zij een hogere kwaliteit van zorg kunnen leveren aan cliënten, door het gebruik van technologie, waarbij er meer persoonlijke aandacht is. Dit komt volgens zorgverleners ten goede aan de ervaren kwaliteit van leven van cliënten. Volgens het UTAUT1-model kan de prestatieverwachting sterker worden, wanneer het individu verwacht meer impact te kunnen maken binnen het werk (Venkatesh et al., 2003). Onderzoek van Gupta Strategists (2022), toont aan dat met het gebruik van technologie, cliënten beter in staat zijn om voor zichzelf te kunnen zorgen. Hierom, is het aannemelijk dat cliënten minder zorg nodig zullen hebben en dit werk uit handen neemt van de zorgverlener. Zorgverleners verwachten dat de mentale werklast verlaagt kan worden door de ondersteuning van technologie binnen hun werk (Korn, 2019; Trimbos Instituut, 2021). Wanneer de mentale werklast verlaagt wordt, kan dit bijdragen aan het behouden van vitaal zorgpersoneel (Gupta Strategists, 2022). Dit versterkt de prestatieverwachting, omdat het gebruik van technologie het werk gemakkelijker maakt (Venkatesh et al., 2003). Daarnaast verwachten zorgverleners binnen het onderzoek van Korn (2019), dat het gebruik van sociale robots zorgt voor een toename in de productiviteit en diversiteit binnen hun werk. Dit sluit aan op de verwachting dat technologie kan bijdragen aan een efficiëntere inzet van zorgverleners, doordat er minder tijd hoeft worden besteedt aan het uitvoeren van routinetaken (Gupta Strategists, 2022). Zij verwachten meer taken te kunnen uitvoeren, met behulp van technologie en verwachten zich te kunnen richten op andere belangrijke taken. Dit zou ook het werk betekenisvoller maken en tijdwinst opleveren volgens zorgverleners (Korn, 2019). Het UTAUT1-model stelt dat de prestatieverwachting hoger is, wanneer men verwacht dat de productiviteit toeneemt en er minder tijd hoeft worden besteed aan routine taken bij het gebruik van technologie (Venkatesh et al., 2003).

Uit verschillende onderzoeken is naar voren gekomen dat de prestatieverwachting een significante invloed heeft op de gebruiksintentie van een nieuwe technologie (Indrawati & Haryoto, 2015; Hew, Lee, Ooi, & Wei, 2005; Farooq et al., 2017; Wilmers, 2005; Martin & Kessler, 2017). Deze onderzoeken concluderen dat wanneer de prestatieverwachting hoog is, dit een positieve invloed heeft op de gebruiksintentie van een bepaalde vorm van technologie. Men is dan meer geneigd om de technologie te gebruiken. Volgens Venkatesh et al. (2003), is de prestatieverwachting de sterkste voorspeller voor de gebruiksintentie.

### 2.3.2 Attitude

Het Model van Beredeneert Gedrag, omschrijft de determinant 'attitude' als het eindproduct van de afweging van de voor- en nadelen (Ajzen, 1991). Bij de vorming van een attitude, ofwel een houding, denkt het individu na over de consequenties die aan de bepaalde gedraging vastzitten. Deze consequenties kunnen als voordelig of als nadelig worden ervaren. Alle voordelen en nadelen samengepakt is de attitude, welke een voorspeller is voor de intentie om een bepaald gedrag uit te voeren.

Over het algemeen is uit onderzoeken gebleken dat de houding van zorgverleners mettertijd steeds positiever is geworden, tegenover sociale robots, technische hulpmiddelen en de digitalisering van het zorgproces (eHealth monitor 2019; Korn, 2019; Trimbos Instituut 2021). Uit onderzoek van Korn (2019), is gebleken dat sociale robots steeds meer als een potentieel hulpmiddel worden gezien door zorgverleners. Zij zien steeds meer reden tot gebruik en voornamelijk wanneer cliënten ook de voorkeur geven aan het gebruik van de sociale robot.

Onderzoek van Moore & Benbasat (1991), toont aan dat het beeld (image) die men heeft van het gebruik van een nieuwe vorm van technologie, een belangrijke voorspeller is voor de gebruiksintentie. Onderzoek van Rogers (1995) vult hierop aan en toont aan dat 'observeerbaarheid' van de nieuwe technologie invloed heeft op de beslissing om de technologie te gebruiken. Dit betekent dat hoe zichtbaarder de uitkomst van de technologie is, des te waarschijnlijker dat men de technologie ook daadwerkelijk zal gaan gebruiken, vooral wanneer men voordelen ziet in het gebruik van de technologie (Ajzen, 1991; Rogers, 1995). Daarnaast is uit onderzoek, waarin de attitude naar een vorm van technologie centraal staat, gebleken dat hoe positiever de attitude jegens de technologie, des te hoger de gedragsintentie om deze vorm van technologie te accepteren (Nguyen, 2016; Isaias & Issa, 2015; Yang & Yoo, 2004).

### 2.3.3 Sociale norm en sociale invloed

De intentie van een individu om een technologie al dan niet te gebruiken, word medebepaald door de sociale omgeving (Venkatesh et al., 2003; Ajzen, 1991). Dit omvat, de stimulerende of remmende werking van de sociale omgeving. Deze determinant gaat er vanuit dat mensen zich iets aantrekken van de mening van bijvoorbeeld vrienden, familie en collega's. Mensen willen er graag bij horen. Het gaat hier om wat een individu denkt dat personen in de sociale omgeving van iets vinden. Sociale invloed kan ook een rol spelen bij de beslissing om de nieuwe vorm van technologie te willen gebruiken. Wanneer een individu of organisatie het gevoel heeft zich te moeten aanpassen, kan dit druk leggen op het individu (Metselaar, Cozijnsen & Delft, 2011). De sociale omgeving kan dan aanraden om wel of niet met de technologie te werken, met als mogelijke gevolg dat de potentiële gebruiker zijn of haar mening hierop aanpast en de technologie juist wel of niet zal gaan gebruiken. Wanneer het merendeel van de omgeving aangeeft dat het beter is om niet met sociale robots te werken, zal een individu eerder geneigd zijn om zijn gedrag hierop aan te passen en dit niet te doen.

Uit onderzoek van Lupton (2014), die onderzoek deed naar hoe sociale invloed van invloed is op het gebruik van gezondheidsapps en draagbare technologie, is gebleken dat men vaak door hun sociale netwerk werd aangemoedigd om deze technologieën te gebruiken. De meningen van familie en vrienden waren belangrijk voor hun beslissing om deze technologieën te gebruiken. Een ander onderzoek naar de invloed van het sociale netwerk bij de acceptatie van technologie door werknemers in organisaties, concludeerde dat werknemers vaak worden beïnvloed door opvattingen van hun collega's over de technologie en dat de meningen van invloedrijke collega's en leidinggevendenden belangrijk waren bij de beslissing om de technologie te willen gebruiken (Venkatesh & Brown, 2001).

Uit onderzoek van Isaias & Issa (2015), is gebleken dat het ontvangen van positieve feedback van personen in de omgeving, zorgt voor een toenemende gebruiksintentie van nieuwe technologieën. Daarnaast blijkt uit onderzoek waarin het UTAUT1-model is toegepast, dat de sociale invloed een significante invloed heeft op de gebruiksintentie van technologie, in dit geval TV streaming (Indrawati & Haryoto, 2015). Het effect van de sociale invloed was binnen dat onderzoek groter bij jongeren, in tegenstelling tot bij ouderen. Uit onderzoek van Harrison, Mykytyn en Riemenschneider (1997), waarbij het Model van Beredeneert gedrag is toegepast binnen kleine, Amerikaanse bedrijven, blijkt dat subjectieve normen van leeftijdsgenoten en de maatschappij een sterke invloed hebben op de gebruiksintentie van nieuwe technologie. Sociale invloed kan dus invloed hebben op de beslissing om een bepaalde technologie te gaan gebruiken volgens deze onderzoeken. Deze onderzoeken concluderen dat de sociale invloed positief is, waarbij men elkaar stimuleert om de technologie te gebruiken (Harrison, Mykytyn en Riemenschneider, 1997; Indrawati & Haryoto, 2015; Isaias & Issa, 2015; Lupton, 2014; Venkatesh & Brown, 2001).

#### 2.3.4 Waargenomen gedragscontrole en inspanningsverwachting

De determinant 'waargenomen gedragscontrole', omvat de mate waarin een individu denkt in staat te zijn om een bepaalde gedraging te vertonen (Ajzen, 1991). Bijvoorbeeld, de mate waarin een individu zelfvertrouwen heeft om met een bepaalde vorm van technologie te werken, met name sociale robots. De inspanningsverwachting sluit hierop aan en gaat over het verwachte gebruiksgemak van de technologie (Venkatesh et al., 2003). Het gaat hier om de mate waarin de potentiële gebruiker, verwacht dat de technologie gemakkelijk of moeilijk te begrijpen en gebruiken is.

Een ervaren belemmering in het gebruik van technologie binnen de zorg, betreft de stabiliteit van de technologie (Trimbos Instituut, 2021). Zorgverleners lopen er tegenaan dat de technologie niet of niet naar behoren functioneert. Zo ervaren zij storingen, trage internetverbinding en gaat de technologie gemakkelijk stuk. Daarnaast, wordt de gebruiksonvriendelijk van de technologie momenteel ook ervaren als een belemmering. Zorgverleners geven aan dat zij technologie minder snel zullen gebruiken, wanneer zij het ervaren als ingewikkeld en onhandig in het gebruik, waarbij teveel handelingen nodig zijn. Uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003) blijkt ook dat, om de gebruiksintentie van technologie te stimuleren, het van belang is dat de technologie gemakkelijk is om mee te (leren) werken en dat de technologie duidelijk en begrijpelijk is. Daarnaast blijkt uit literatuuronderzoek dat een deel van de zorgverleners aangeeft niet technisch te zijn aangelegd, waardoor zij de technologie niet zouden kunnen (leren) gebruiken (Trimbos Instituut, 2021). Zowel het UTAUT1-model, als het Model van Beredeneert Gedrag, weergeeft het belang van zelfvertrouwen en controle op het eigen gedrag, door technologie te laten doen wat het individu wil dat het doet (Ajzen, 1991; Venkatesh et al., 2003). Wanneer het zelfvertrouwen of de controle op het eigen gedrag mist, heeft dit een negatieve invloed op de gebruiksintentie. Tenslotte, ervaren zorgverleners dat zij te weinig tijd hebben om de technologie te leren gebruiken. Zij vinden het desondanks wel belangrijk dat er genoeg tijd beschikbaar is (Trimbos Instituut, 2021). Volgens het UTAUT1-model, neemt de

inspanningsverwachting toe wanneer men verwacht dat het leren gebruiken van de technologie veel tijd in beslag gaat nemen (Venkatesh et al., 2003). Hierdoor kan men gaan twijfelen of het leren gebruiken van de technologie de moeite waard is om zich voor in te spannen, wat vervolgens de gebruiksintentie negatief beïnvloed.

Uit onderzoek is gebleken dat het inspanningsverwachting, ofwel het gebruiksgemak, een significante invloed heeft op de gebruiksintentie van nieuwe technologie, in dit geval ICT (Karahanna, Straub & Chervany, 1999). Wanneer de inspanningsverwachting laag is, zal men eerder geneigd zijn om de technologie te gebruiken. Onderzoek van Economist Intelligence Unit (2004) toont zelfs aan dat 34 procent van de respondenten het gebruiksgemak van technologie cruciaal vindt, 60 procent dit belangrijk vindt en slechts 6 procent van de respondenten het onbelangrijk vindt.

### 2.3.5 Faciliterende condities

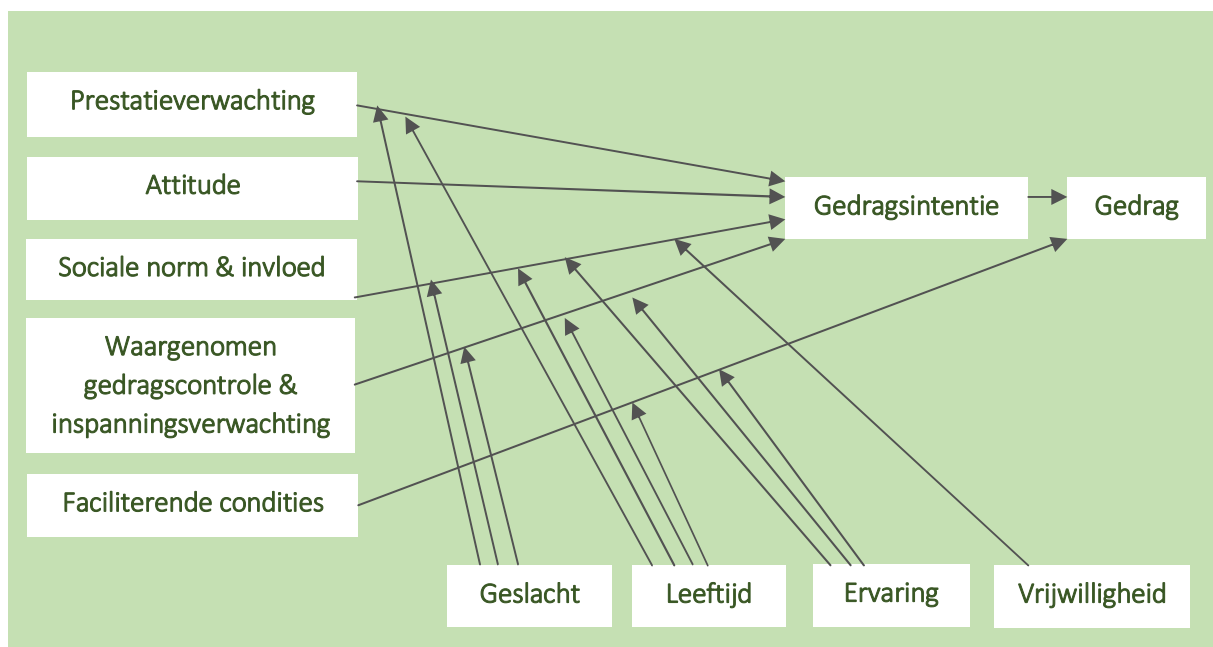
Faciliterende condities, omvat de mate waarin een individu verwacht dat organisatorische en technische ondersteuning beschikbaar is, ter ondersteuning van het gebruik van de technologie (Venkatesh et al., 2003). Ofwel, vergemakkelijkende condities om eventuele barrières te verhelpen. Wanneer voldoende hulpbronnen en -middelen beschikbaar zijn zal een individu eerder geneigd zijn om de technologie te gebruiken.

Uit de eHealth monitor van 2019 is gebleken, dat er momenteel een groter aanbod is in eHealth, dan dat er daadwerkelijk gebruik gemaakt wordt van digitale ondersteuning door zorgverleners. Dit heeft onder andere te maken met, dat zorgverleners ervaren over te weinig kennis te beschikken om technologie te kunnen gebruiken (eHealth monitor, 2019; Trimbos Instituut, 2021). Zij weten niet hoe de technologie werkt. Daarnaast is uit onderzoek van Korn (2019), gebleken dat zorgverleners denken niet genoeg kennis te beschikken over de mogelijkheden van sociale robots. Dit heeft als gevolg, dat zij het als lastig ervaren om situaties te bedenken waarin zij een sociale robot zouden inzetten bij een cliënt. De bevindingen uit de eHealth monitor (2019), sluiten hierbij aan en weergeven dat er onvoldoende kennis beschikbaar is over de mogelijkheden van technologie binnen de zorgpraktijk. Het is voor zorgverleners nog onduidelijk, wat de impact is van technologie en wat ervoor nodig is om technologie succesvol te implementeren in zorgprocessen (Gupta Strategists, 2022). Volgens het UTAUT1-model is het van belang dat de benodigde kennis om technologie te kunnen gebruiken, beschikbaar en toegankelijk is (Venkatesh et al., 2003). Uit de bovenstaande paragraaf kan worden dat er nog niet aan deze behoefte wordt voldaan (eHealth monitor, 2019; Gupta Strategists, 2022; Korn, 2019; Trimbos Instituut, 2021). Het gebrek aan (ervaren) kennis omtrent technologie, zorgt er daarnaast ook voor dat zorgverleners een hogere werkdruk ervaren (eHealth monitor, 2019). Dit is in strijd met het doel om de ervaren werkdruk te verlagen, door de inzet van technologie.

Op basis van de resultaten binnen de eHealth monitor (2019), geven zij het advies aan zorginstellingen om te blijven werken aan communicatie, trainingen, voorlichtingen en de implementatie van eHealth. Daarnaast wordt samenwerking tussen alle stakeholders benadrukt, om zodoende een juiste aansluiting van technologie te vinden en een oplossing om belemmeringen bij zorgverleners weg te halen. Dit sluit aan op de ondervonden

behoeftes van zorgverleners uit onderzoek van Trimbos Instituut (2021). Zo is er behoefte aan betrokkenheid bij de implementatie van technologie vanuit zorgverleners, zodat ook zij op de hoogte zijn en blijven van de technologische mogelijkheden en ontwikkelingen binnen de organisatie. Zorgverleners hebben daarnaast behoefte aan een duidelijke uitleg in de vorm van een training en scholing over de werking, functies en mogelijkheden van technologie. Het UTAUT1-model stelt dat, wanneer er voldoende hulpbronnen en –middelen worden aangeboden, het individu meer mogelijkheden heeft om de technologie te gebruiken (Venkatesh et al., 2003). Dit betekent dat wanneer de autismebegeleiders verwachten begeleiding en ondersteuning te krijgen bij het gebruik van Robot Maatje, de kans groter is dat zij denken in staat te zijn om de robot te kunnen inzetten bij cliënten. Om de intentie tot het gebruik van Robot Maatje door de autismebegeleiders te vergroten, is het van belang om nauw aan te sluiten op hun verwachtingen en behoeften omtrent de benodigde en beschikbare ondersteuning en hulpmiddelen.

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat de determinant ‘faciliterende condities’ een significante invloed heeft op de gebruiksintentie van een bepaalde technologie (Farooq et al., 2017; Martin & Kessler, 2017; Wilmers, 2005). Onderzoek van Wilmers (2005) concludeerde dat het construct ‘faciliterende condities’ één van de belangrijkste determinanten was om de gebruiksintentie van technologie te meten (in dit geval de digitale radio). Hieruit is gebleken dat wanneer men voldoende ondersteuning en hulpmiddelen ontvangt, hij of zij eerder geneigd is om de technologie te gebruiken.



Tabel 1. Weergave Model van Beredeneert Gedrag & UTAUT1-model samengevoegd

### 2.3.6 Moderatoren die de determinanten kunnen beïnvloeden

Het UTAUT1-model beschrijft verschillende moderatoren die invloed kunnen hebben op de determinanten, met name de leeftijd, het geslacht, de vrijwilligheid van het gebruik en de ervaring die het individu heeft met de technologie (Venkatesh et al., 2003). In Tabel 1 zijn

deze moderatoren ook weergegeven. Omdat dit onderzoek kwalitatief van aard is, zal er niet worden gekeken naar de verbanden tussen de moderatoren en de determinanten. Desondanks, is het wel van belang om hier achtergrondinformatie over te hebben. De opdrachtgever benoemde dat de ervaring die de autismebegeleiders hebben met Robot Maatje, relatief laag ligt en zij bij bepaalde, voorgaande, technologische systemen niet de vrije keuze hadden om deze te gebruiken. Daarnaast worden er zowel mannen, als vrouwen van verschillende leeftijdsgroepen bevraagd bij de interviews. Om deze redenen is ervoor gekozen om deze moderatoren kort te benoemen en hun invloed op de determinanten. Tabel 2 weergeeft een overzicht van de determinanten, de moderatoren en hun invloed volgens het UTAUT1-model.

|                         | Geslacht | Leeftijd | Ervaring | Vrijwilligheid van gebruik |
|-------------------------|----------|----------|----------|----------------------------|
| Prestatieverwachting    | Man      | Jongeren | X        | X                          |
| Inspanningsverwachting  | Vrouw    | Ouderen  | Weinig   | X                          |
| Sociale invloed         | Vrouw    | Ouderen  | Weinig   | Verplicht                  |
| Faciliterende condities | X        | Ouderen  | Veel     | X                          |

Tabel 2. Weergave determinanten en moderatoren UTAUT1-model

De prestatieverwachting wordt gemodereerd door het geslacht en de leeftijd (Venkatesh et al., 2003). Volgens het UTAUT1-model, is het waarschijnlijk dat de prestatieverwachting een grotere invloed op de gebruiksintentie heeft bij mannen, met name jongere mannen. Daarnaast, wordt de inspanningsverwachting gemodereerd door zowel het geslacht en de leeftijd, als de ervaring (Venkatesh et al., 2003). Hierbij gaat het om de ervaring die men heeft met de technologie. De inspanningsverwachting, blijkt vooral bij oudere vrouwen met relatief weinig ervaring met de technologie, een belangrijke factor te zijn met betrekking tot de gebruiksintentie. Verder, wordt de sociale invloed gemodereerd door het geslacht, de leeftijd, de ervaring en de vrijwilligheid van het gebruik van de technologie (Venkatesh et al., 2003). De sociale invloed lijkt meer effect te hebben op de gebruiksintentie, met name bij oudere vrouwen die relatief weinig ervaring hebben met de technologie, die hun verplicht wordt te gebruiken. Tenslotte, worden de faciliterende condities gemodereerd door de leeftijd en de ervaring (Venkatesh et al., 2003). Volgens het UTAUT1-model zullen oudere mensen met een toenemende ervaring met technologie, eerder de technologie gaan gebruiken.

## 2.4 Hoofdstukconclusie

Uit het theoretisch kader kan worden geconcludeerd dat er volgens het UTAUT1-model en het Model van Beredeneert Gedrag, verschillende factoren zijn die invloed hebben op de gebruiksimplicatie. Deze zijn als volgt: de prestatieverwachting; de attitude; de sociale norm en sociale invloed; de waargenomen gedragscontrole en inspanningsverwachting en als laatste de faciliterende condities. Het literatuuronderzoek van hierboven, suggereert dat de factoren 'prestatieverwachting', 'attitude' en 'sociale norm en sociale invloed', momenteel een bevorderende werking hebben op de gebruiksimplicatie van technologie. Dit zou betekenen dat deze factoren voldoende aanwezig zijn en hierdoor de kans groter is dat men geneigd is om technologie te gebruiken. Daarentegen lijkt uit literatuuronderzoek, dat de factoren 'waargenomen gedragscontrole' en 'inspanningsverwachting' een belemmerende werking hebben op de gebruiksimplicatie. Dit zou betekenen dat deze factoren momenteel te weinig aanwezig zijn, met als gevolg dat de kans kleiner wordt dat men geneigd is om technologie te gebruiken. Daarnaast blijkt uit het uitgevoerde literatuuronderzoek dat de moderators 'geslacht', 'leeftijd', 'ervaring' en 'vrijwilligheid van gebruik' invloed kunnen hebben op deze factoren. Deze belangrijke thema's zijn allen meegenomen binnen dit veldonderzoek, waarbij er is onderzocht welke invloed deze thema's hebben op de gebruiksimplicatie van Robot Maatje door de autismebegeleiders binnen het RAC. Zo is er gekeken welke bevorderende en belemmerende factoren spelen bij de beslissing van de autismebegeleiders om Robot Maatje te gaan gebruiken en in te zetten bij hun cliënten. De achtergrondinformatie vanuit het literatuuronderzoek, dient daarbij als leidraad voor de interviews met de autismebegeleiders.

In het volgende hoofdstuk, de methode, wordt verder toegelicht hoe het veldonderzoek is opgezet en welke keuzes hierbij zijn gemaakt.

### 3. Methode

Zoals eerder beschreven, richt dit onderzoek zich op het beantwoorden van de centrale vraag: 'Wat zijn volgens de autismebegeleiders binnen het RAC, de factoren die invloed hebben op de gebruiksintentie van Robot Maatje bij volwassenen met ASS?'. Binnen dit veldonderzoek is gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode, om zodoende inzicht te verkrijgen in de belemmerende en bevorderende factoren, van de autismebegeleiders binnen het RAC, met betrekking tot de gebruiksintentie van Robot Maatje. De data is verzameld aan de hand van elf semigestructureerde interviews, waarbij er ruimte voor de onderzoeker is om door te vragen en diepgang te creëren. Binnen dit hoofdstuk wordt er verder ingegaan op: de deelnemers van het onderzoek; de procedure van het onderzoek; het meetinstrument en de wijze waarop de data verzameld en geanalyseerd is. De methodologische keuzes die zijn gemaakt bij de uitvoering van het veldonderzoek worden toegelicht.

#### 3.1 Deelnemers

Het onderzoek richt zich op de autismebegeleiders binnen het RAC. Dit zijn zowel mannen als vrouwen, van verschillende leeftijden, die werkzaam zijn binnen verschillende regio's. Het aandeel vrouwen, is groter in vergelijking met het aandeel mannen die zijn geïnterviewd. Aangezien er een groter aantal vrouwen binnen het RAC werkzaam zijn, heeft de onderzoeker ervoor gekozen om minder mannen te interviewen. Op deze manier komt het balans van de genomen steekproef, tussen het aantal mannen en vrouwen die zijn geïnterviewd, overeen met het balans van de gehele populatie. Er zijn drie mannen geïnterviewd en acht vrouwen, waarbij de leeftijd van de deelnemers ligt tussen de 25 en 60 jaar.

Een overeenkomst tussen de deelnemers is, dat zij allemaal werken met volwassen mensen met ASS die een Wlz indicatie hebben. Hiernaast werken de meeste autismebegeleiders ook nog met andere doelgroepen, waaronder kinderen met ASS of mensen met een verstandelijke beperking en ASS. Verder, bieden alle deelnemers begeleiding op de woonlocatie van de cliënten.

Ook zijn er een aantal verschillen tussen de deelnemers, waaronder de kennis en ervaring die zij hebben met Robot Maatje. De meerderheid van de deelnemers, heeft de digitale week meegemaakt, waarbij de robot kort werd geïntroduceerd. Een kleiner deel van de deelnemers, heeft deze niet meegemaakt, waardoor zij deze kennis en ervaring van Robot Maatje hebben misgelopen. Daarnaast, hebben twee deelnemers het Robot Maatje al in gebruik bij een cliënt. Hun deelname aan het interview, kan de onderzoeker inzichten geven over de gebruikservaring van Robot Maatje. De andere respondenten hebben Robot Maatje nog niet gebruikt en ingezet bij cliënten. Tenslotte, zijn er autismebegeleiders geïnterviewd die nog niet lang werkzaam zijn bij het RAC (korter dan één jaar) en die al langer werkzaam zijn (langer dan één jaar).

### 3.2 Procedure

De deelnemers van de interviews zijn geselecteerd, door de onderzoeker in samenwerking met de opdrachtgever. Er is ervoor gekozen om dit samen met de opdrachtgever te doen, omdat hij de doelgroep het beste kent en weet welke autismebegeleiders al wel en niet met Robot Maatje hebben gewerkt en wie zullen gaan starten met het de inzet van Robot Maatje bij cliënten. De onderzoeker heeft samen met de opdrachtgever een digitale mail opgesteld, om de deelnemers te werven en benaderen. Belangrijk om te vermelden is, dat zowel de opdrachtgever als de onderzoeker weet welke autismebegeleiders zijn benaderd. De anonimiteit van het de deelnemers is gedurende de rest van het onderzoek gewaarborgd. De digitale mail wordt weergegeven in bijlage 1. Er is gekozen voor de benadering via een digitale mail, omdat de deelnemers werken in verschillende regio's en omdat uit oriënterende gesprekken is gebleken dat de autismebegeleiders werken binnen een strak tijdschema. Het is zowel voor de onderzoeker, als voor de deelnemers, minder tijdrovend om de doelgroep te werven en benaderen middels een digitale mail.

Er zijn in totaal twaalf respondenten benaderd, om deel te nemen aan het onderzoek. Op advies van de opdrachtgever is ervoor gekozen om niet meer deelnemers te vragen om deel te nemen aan het onderzoek. Wanneer er namelijk geen plekken meer zijn om deel te nemen aan het onderzoek, zouden autismebegeleiders mogelijk teleurgesteld zijn. Uit ervaring van de opdrachtgever met betrekking tot de doelgroep, blijkt dat de autismebegeleiders normaliter binnen een paar dagen reageren op hun mail en zij het als belangrijk achten om betrokken te zijn bij lopende projecten binnen het RAC. De verwachting was dus dat de autismebegeleiders hierom zouden willen deelnemen aan het onderzoek. Wanneer de autismebegeleiders niet zouden willen deelnemen aan het onderzoek, was de verwachting dat de onderzoeker dit binnen een paar dagen te weten zou komen, zodat er nog meer autismebegeleiders benaderd konden worden binnen een korte tijdsperiode.

Om de benaderde autismebegeleiders te enthousiasmeren, te stimuleren en deel te nemen aan het onderzoek is er naast de mail ook een digitale poster bijgevoegd. De digitale poster is terug te vinden in bijlage 2. De benaderde autismebegeleiders konden hun deelname aan het onderzoek kenbaar maken, middels de contactgegevens van de onderzoeker. Deze contactgegevens zijn doorgegeven via de digitale mail en de digitale poster. Na aanleiding van de digitale mail en de poster, bleek dat er gelijk genoeg respondenten zijn geworven voor het onderzoek, waarvan één deelnemer besloot niet deel te nemen. Er was geen werving meer nodig, omdat elf respondenten voldoende zijn voor het onderzoek.

Ter voorbereiding van het interview, is er naast de topiclist een interviewprotocol opgesteld door de onderzoeker. Het interviewprotocol is weergegeven in bijlage 3. Het interviewprotocol, weergeeft een duidelijk overzicht in de opbouw van het interview, namelijk het begin, midden en einde. Deze werd voor elke deelnemer gehanteerd. Hier is voor gekozen, zodat de onderzoeker herinnert werd aan de belangrijke zaken die benoemt moesten worden gedurende het interview, onder andere de toestemming voor opname van

het interview. Daarnaast diende het als hulpmiddel van de onderzoeker, om de structuur in de interviews te kunnen behouden.

Voordat de interviews officieel gestart werden, hebben alle deelnemers een uitgeprint toestemmingsformulier ondertekend, met uitzondering van één deelnemer die het formulier digitaal heeft opgestuurd. Bij ondertekening van het formulier, heeft de deelnemer aangegeven te willen deelnemen aan het onderzoek en zijn de ethische aspecten samen met de onderzoeker doorlopen. Hierbij heeft de onderzoeker zowel binnen het toestemmingsformulier als mondeling, benadrukt dat: het onderzoek vrijwillig is en de deelnemer mag stoppen wanneer hij of zij wil, zonder opgaaf van reden; de anonimiteit van de deelnemer zal worden gewaarborgd; vragen niet beantwoord hoeven te worden en er geen goed of fout antwoord is. Binnen het toestemmingsformulier wordt er rekening gehouden met informed consent en wordt er ook toestemming gevraagd om het gesprek te mogen opnemen. Het toestemmingsformulier is terug te vinden in bijlage 4. Nadat alles duidelijk was voor de deelnemer en hij of zij geen vragen had, werd het interview gestart. Gedurende de interviews, heeft de onderzoeker member checks gedaan bij de deelnemers, door tijdens de gesprekken de gegeven informatie samen te vatten. Ook heeft de onderzoeker gecontroleerd of zij de kern van het gesprek juist heeft samengevat, door bevestiging te vragen van de deelnemers. Over het algemeen zijn alle interviews op dezelfde manier verlopen, aan de hand van het interviewprotocol. Het interview is afgesloten aan de hand van een korte evaluatie en met een bedankje voor deelnemers, namelijk een reep chocolade.

Er is bij de interviews rekening gehouden met de ruimte, waarbinnen de gesprekken plaats vonden. Alle interviews zijn gehouden binnen het RAC op het hoofdkantoor in Helmond. De gesprekken hebben plaatsgevonden in verschillende spreekkamers die de onderzoeker van te voren had gereserveerd. De onderzoeker heeft de ruimtes geselecteerd op verschillende criteria. De ruimtes hebben allemaal een kalme uitstraling, waardoor de respondent niet of weinig geprikkeld zou worden. Op deze manier zou de deelnemer mogelijk gemakkelijker zijn aandacht kunnen houden bij het gesprek en minder snel afgeleid worden door wat er zich in de ruimte bevindt. Verder is er gekozen voor stille, afgesloten ruimtes, zodat er zo min mogelijk gespiekt kan worden door buitenstaanders en de anonimiteit van de deelnemers extra gewaarborgd kon worden. De interviews zijn één op één afgenomen, waarbij op uitzondering van één deelnemer alle gesprekken face-to-face plaatsvonden. Eén interview vond digitaal plaats, door middel van Microsoft Teams. Deze deelnemer kon namelijk niet aanwezig zijn op de locatie in Helmond.

Gedurende het gehele onderzoek is er gehandeld volgens de vijf ethische principes vanuit Stichting Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (2018). Deze principes zijn als volgt: eerlijkheid, zorgvuldigheid, transparantie, onafhankelijkheid en verantwoordelijkheid. Bijlage 5, weergeeft een uitgebreide ethische verantwoording en voorbeelden met betrekking tot de wijze waarop naar deze principes is gehandeld.

### 3.3 Meetinstrument

Zoals eerder benoemd, is de data van het kwalitatief onderzoek verzameld aan de hand van semigestructureerde interviews. Om richting te geven aan het interview is een topiclist opgesteld (bijlage 6), welke afgeleid is van het theoretisch kader. Daarnaast is er gebruik gemaakt van een interviewprotocol (bijlage 3). In verband met een tijdsgebrek en de aanpassing van het theoretisch kader, is de topiclist (bijlage 6) die gebruikt is bij de uitvoering van de interviews onvolledig. Hierom is in bijlage 7 een hernieuwde topiclist weergegeven, die volledig is en aansluit op het huidige theoretisch kader met expliciete links naar bronnen in het theoretisch kader.

### 3.4 Analyse

Het proces van analyseren, is na de afname van de interviews gestart. Hierbij is een analyseplan uitgewerkt, waarin duidelijk wordt gemaakt op welke manier de verzamelde data is geanalyseerd (bijlage 8). De onderzoeker heeft elk interview getranscribeerd, wat betekent dat de gesproken audio opnames op digitale wijze (via de laptop in een Word document) zijn uitgetypt. Vervolgens zijn de transcripten opgedeeld in fragmenten, waarbij de onderzoeker de meest waardevol geachte fragmenten een label heeft toegekend met een bepaalde betekenis. De onderzoeker heeft hier open codering toegepast, met als resultaat een lijst met verschillende codes. Een voorbeeld van open codering is terug te vinden in het analyseplan (bijlage 8).

Middels axiaal coderen, zijn al deze codes geplaatst in een Word document en onder elkaar gezet. Op deze manier is er gekeken naar welke codes samengevoegd konden worden tot één code en welke codes teveel omvattend waren en onderverdeeld moesten worden in verschillende codes. Het resultaat hiervan is weergegeven in de vorm van een codeboom, waarbij verschillende categorieën en thematieken overzichtelijk worden gemaakt. De codeboom is terug te vinden in het analyseplan (bijlage 8).

Tenslotte is de onderzoeker het proces van selectief coderen doorlopen, waarbij de verbanden en patronen tussen de categorieën en thematieken zijn onderzocht. Dit is gedaan, door middel van een digitale mindmap (bijlage 8). Op deze manier is er een geïntegreerd beeld ontstaan, van de gegevens afkomstig uit de interviews. In het analyseplan (bijlage 8) bevindt zich een uitgebreidere omschrijving van de wijze waarop geanalyseerd is binnen dit onderzoek.

## 4. Resultaten onderzoek

Dit hoofdstuk, omvat een beschrijving van de resultaten op basis van de interviews die zijn gevoerd met de respondenten. De uitspraken van de geïnterviewden, worden hier uiteen gezet. Uit de interviews is gebleken dat er drie hoofdonderwerpen sterk naar voren komen bij alle respondenten, namelijk: enthousiasme, frustratie en collegiale steun. Om de resultaten extra kracht bij te zetten, word er gebruik gemaakt van citaten uit de interviews. Bij de afronding van het onderzoek, zal er een passende interventie worden ontwikkeld. Om die reden, zal er bij de resultaten ingezoomd worden op factoren die beïnvloedbaar zijn.

### 4.1. Enthousiasme

Uit de interviews is gebleken dat de respondenten op meerdere fronten enthousiast zijn om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij hun cliënten.

#### 4.1.1. Aansluiting bij cliënt

Uit de interviews komt naar voren, dat de respondenten in het allereerste geval enthousiast zijn om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij cliënten, omdat zij verwachten dat Robot Maatje zal aansluiten bij de cliënt. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zijn of haar cliënten affiniteit hebben met technologie. Technologie sluit aan bij de interesses en talenten van de cliënten. In het dagelijks leven zien de respondenten dat hun cliënten zich bezighouden met technologie, waaronder computerspelletjes en hun mobiele telefoon. De respondenten verwachten dat hun cliënten het leuk zouden vinden om met Robot Maatje te werken. Daarnaast zijn de respondenten enthousiast, omdat zij verwachten dat Robot Maatje de aandacht kan trekken en vasthouden van de cliënt. De respondenten merken dat hun cliënten het lastig vinden om hun aandacht te vestigen en vast te houden en verwachten dat Robot Maatje hierin een verschil kan maken. Zo blijkt uit de interviews dat het uiterlijk van de robot volgens de respondenten toegankelijk is voor cliënten, vanwege het kleine formaat en de schattige, maar rustige uitstraling. Doordat de robot af en toe, uit zichzelf beweegt en verteld, verwachten zij dat Robot Maatje een aandachtstrekker is voor hun cliënten. De respondenten verwachten dat Robot Maatje de aandacht van de cliënt weet vast te houden, doordat het aansluit op de behoeftes. Zo geven respondenten aan dat hun cliënten behoefte hebben aan duidelijke, herhalende instructies, op vaste tijdstippen, die op steeds op dezelfde manier worden gegeven. Dit maakt de respondenten enthousiast over het gebruik van Robot Maatje, omdat de robot deze manier van instructies geven kan bieden.

*‘Een wekker gaat af en zet je uit. RM is net een stap verder, dan alleen een wekker zijn. Er zit een stukje menselijkheid in.’*

Volgens de respondenten is de aansluiting van Robot Maatje bij de cliënt een belangrijke voorwaarde om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten. De nauwe aansluiting van Robot Maatje op de behoeftes van hun cliënten, maakt dat zij enthousiast zijn om de robot te gebruiken en heeft positieve invloed op hun gebruiksintentie. Daarop aansluitend,

vinden respondenten het niet alleen belangrijk dat Robot Maatje aansluit op de cliënt, maar ook dat het gebruik hiervan meerwaarde heeft voor de cliënt.

#### 4.1.2. Meerwaarde voor cliënt

De respondenten geven aan ook enthousiast te worden om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten, omdat zij hier meerwaarde in zien voor hun cliënten. Zo verwachten zij dat het gebruik van Robot Maatje, een gevoel van veiligheid kan bieden aan de cliënt. De agenda van de cliënt word door de respondenten omschreven als de veilige haven, waarbij zij hun gedachten kunnen ordenen. Robot Maatje bied een agendafunctie, wat het volgens de respondenten makkelijker zou maken voor hun cliënten om al hun taken en afspraken te kunnen onthouden en daarmee hun gedachten op een rijtje te krijgen. Cliënten worden op deze manier uit hun hoofd gehaald en kunnen meer in het hier en nu zijn. Middels mindfulness, een tekst of ritueel, gegeven door de robot, zijn de cliënten volgens de respondenten niet meer alleen in hun gedachten. De verwachting is dat Robot Maatje op deze manier een veilig gevoel kan geven aan cliënten.

Een hierop aansluitende meerwaarde die de respondenten zien in het gebruik van Robot Maatje, is het verminderen van het gevoel van eenzaamheid bij hun cliënten. Zij benoemen dat eenzaamheid een grote rol speelt bij hun cliënten. Respondenten zijn enthousiast over het gebruik van Robot Maatje, omdat zij verwachten dat de robot een gevoel van nabijheid en veiligheid kan bieden aan cliënten. Zij denken dat de robot een ruimte meer kan opvullen en de cliënt het gevoel kan geven dat er iemand aanwezig is. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de mogelijkheid er is dat de cliënt een klik of band kan opbouwen met de robot, waardoor Robot Maatje als een echt maatje zal worden beschouwd. Daarnaast verwachten zij dat het gebruik van Robot Maatje bevorderlijk is voor de sociale interactie van cliënten. Praten met Robot Maatje zorgt ervoor dat cliënten in contact blijven. Ook stimuleert het volgens de respondenten om de sociale interactie aan te gaan met anderen en het opbouwen van nieuwe sociale contacten. Cliënten kunnen bijvoorbeeld gesprekken oefenen met Robot Maatje, maar kunnen ook de robot als gespreksonderwerp gebruiken en hierover vertellen. Verder kan Robot Maatje ook dienen als communicatie hulpmiddel, door voor de cliënt te praten met anderen. Dit maakt het voor de cliënt makkelijker en veiliger om de interactie aangaan.

Een laatste meerwaarde die de respondenten zien in het gebruik van Robot Maatje, is dat zij verwachten dat de autonomie van de cliënt zal toenemen. Volgens de respondenten kan de cliënt bij het gebruik van Robot Maatje zelfstandiger worden in het behouden van zijn of haar dagritme. Met het gebruik van Robot Maatje kan de cliënt zelfstandig afspraken bijhouden, huishoudelijke structuur behouden en zichzelf aansporen tot actie. Robot Maatje heeft hierbij de rol als stabiele factor, een stok achter de deur, en zorgt ervoor dat cliënten hun taken minder (snel) voor zich uitschuiven.

*‘Het zegt iets en kan iemand net dat stukje motivatie geven, schuldig laten voelen of net ergens op inspelen waardoor de cliënt het wel gaat doen.’*

De respondenten willen graag dat het goed gaat met hun cliënten en worden enthousiast over het gebruik en de inzet van Robot Maatje, omdat zij verwachten dat de robot meerwaarde heeft voor de cliënt en daarbij bevorderlijk is voor het welzijn van hun cliënten. De verwachte toename in autonomie van de cliënt en meerwaarde die Robot Maatje kan bieden, heeft volgens respondenten ook invloed op hun eigen werkgeluk.

#### 4.1.3. Toename werkgeluk

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de respondenten enthousiast worden van het gebruik van Robot Maatje, omdat zij verwachten dat dit bevorderlijk is voor hun werkgeluk. Zij geven aan Robot Maatje te zien als een verrijking en een toevoeging in hun werk. Allereerst verwachten de respondenten dat hun werkgeluk zal toenemen, doordat het werk betekenisvoller wordt met het gebruik van Robot Maatje. Zij verwachten een hogere kwaliteit van zorg te kunnen leveren, doordat het gebruik van Robot Maatje meer tijd vrijmaakt voor het aanpakken van psychische problematieken. Normaliter zijn de respondenten de vrijwel alle tijd kwijt aan de praktische (huishoudelijke) ondersteuning. Om deze reden is er vaak geen tijd over om te werken aan psychische vraagstukken, onder andere eenzaamheid, en worden deze uitgesteld. Zij verwachten dat Robot Maatje deze praktische ondersteuning en routinetaken grotendeels kan overnemen, zodat er meer ruimte vrijkomt het werken aan psychische problematieken. De respondenten verwachten zodoende meer impact te kunnen maken, maatwerk te kunnen leveren en de diepgang op te kunnen zoeken.

Hierdoor verwachten zorgverleners ook dat zij het als werk uitdagender en leuker zullen ervaren. Doordat er ruimte vrijkomt om te werken aan psychische problematieken, verwachten zij dat hun professionele kennis en vaardigheden als zorgverlener meer tot hun recht zullen komen. Robot Maatje wordt dan ook gezien als een toevoeging aan de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de respondenten. Het is een nieuwe manier van werken met cliënten en het wordt als positief uitdagend beschouwd om deze manier eigen te gaan maken. Respondenten verwachten daarnaast dat het werk ook leuker wordt, door het gebruik van Robot Maatje, omdat het meer afwisseling en diversiteit binnen werktaken mogelijk maakt. Respondenten verwachten niet alleen meer ruimte om zich te kunnen richten op het aanpakken van psychische problemen, maar ook om taken op te pakken op sociaal vlak. Bijvoorbeeld, het aangaan van nieuwe vriendschappen, relaties en het vinden van een nieuwe hobby of vereniging. Dit maakt het werk volgens respondenten meer ontspannen. Zij verwachten met het gebruik van Robot Maatje meer te kunnen ondernemen met de cliënt, de deur uit te gaan en activiteiten te organiseren. Het samenwerken met de cliënt aan Robot Maatje, wordt daarbij ook gezien als een gezamenlijke activiteit.

*‘Dit is toch een methode die ik kan toevoegen aan mijn rugzak die ik meedraag. Want ik zit alweer 25 jaar in het vak. En die rugzak wordt iedere keer gevuld en dit is een onderdeel van die rugzak.’*

Het gebruik van Robot Maatje, brengt daarbij ook meer positiviteit met zich mee volgens respondenten, omdat er op deze manier ruimte vrijkomt voor de wensen van de

cliënt en niet alleen de problemen. Respondenten verwachten dat, door de aansluiting en meerwaarde van Robot Maatje in combinatie met de verwachting een hogere kwaliteit van zorg te kunnen leveren, de cliënt meer successen zal behalen. Dit zou de respondenten trots maken op hun cliënten. Zij verwachten dat er minder discussies plaats zullen vinden waarom het weer niet gelukt is om bijvoorbeeld op tijd wakker te worden en op te staan. Dit heeft positieve invloed op hun werkgeluk en is volgens respondenten een reden om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij cliënten.

Een andere reden waarom de respondenten verwachten dat het werkgeluk zal toenemen door het gebruik van Robot Maatje, is dat zij denken het werk meer los te kunnen laten. Doordat Robot Maatje als continue structuur altijd aanwezig is bij de cliënt, verwachten zij meer gemoedsrust te krijgen wanneer zij cliënten achterlaten. Taken zullen volgens respondenten minder verzuimd worden bij het gebruik van de robot en bij afwezigheid van de begeleider. Respondenten verwachten dat dit het werk zal verlichten, omdat de cliënt zoals eerder genoemd zelfstandiger is en hierom minder aansturing en begeleiderinzet vereist. De meerderheid van de respondenten verwacht hierdoor ook minder tussendoor contact buiten begeleidingsuren met cliënten, waardoor cliëntafspraken minder in elkaar zullen overlopen. Daarbij werken zij meer dan twintig procent niet-declarabel. Dit betekent dat het RAC deze overuren moet vergoeden. Volgens de respondenten geeft het RAC aan dat zij meer declarabel moeten werken, maar dit is volgens hun momenteel niet mogelijk. Het gebruik van Robot Maatje zou volgens respondenten ervoor zorgen dat zij meer declarabel kunnen werken. Daarnaast verwachten zij met het gebruik van Robot Maatje minder overuren te maken. Dit zou zorgen voor meer comfort en een hoger ervaren werkgeluk.

*‘Ik heb een 36 uur contract, dus fulltime. Ik werk gemiddeld 45 per week. Ik denk wel met zo’n Robot Maatje, dat daar wel een stukje dekking in komt. Dat die niet planbare zorg een stukje opgevangen wordt en ik ook de uren kan werken die in het contract staan.’*

Tenslotte, verwachten de respondenten met het gebruik van Robot Maatje, een hogere productiviteit te kunnen leveren. Zij denken meer en sneller cliënten te kunnen helpen die op de wachtlijst staan en de vergeten cliënten door Robot Maatje in te zetten. Het gevoel meer cliënten te kunnen helpen is volgens respondenten bevorderlijk voor hun werkgeluk. Ook verwachten respondenten sneller vooruitgang te kunnen boeken met cliënten, doordat Robot Maatje samen met cliënt aan zijn of haar doelen kan werken. Doordat de cliënt volgens respondenten zelfstandiger wordt door de ondersteuning van de robot, kan de begeleider tijdens zijn of haar aanwezigheid sneller inspelen op de eventuele vooruitgang of achteruitgang van de cliënt. Op deze manier verwachten de respondenten dat zij sneller aanpassingen kunnen maken in de begeleiding. Ook hierbij verwachten zij een hogere kwaliteit van zorg te kunnen leveren, wat bevorderlijk is voor hun werkgeluk en de respondenten enthousiaster maakt over het gebruik en de inzet van Robot Maatje bij hun cliënten.

## 4.2. Frustratie

Uit de interviews is ook gebleken de respondenten op meerdere fronten frustratie ervaren, wat invloed heeft op de beslissing om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij cliënten.

### 4.2.1. Werkdruk

Uit de interviews is naar voren gekomen, dat de respondenten verwachten een hogere werkdruk te ervaren in de beginfase van het gebruik en de inzet van Robot Maatje. Ondanks dat zij erg enthousiast zijn over het gebruik van Robot Maatje en op langer termijn denken dat de werkdruk lager zal worden, is er de verwachting dat zij zich in het begin extra zullen moeten inspannen. Hiervoor zullen zij tijd moeten vrijmaken naast hun huidige werkzaamheden. In de beginfase van het gebruik en de inzet van Robot Maatje, verwachten de respondenten veel energie en tijd te moeten investeren in het invoeren en instellen van de robot. Meerdere respondenten benoemen dat wanneer zij teveel en voor een te lange periode bezig zijn met het invoeren en instellen van Robot Maatje, de kosten niet opwegen tegen de baten. Dit zou frustratie oproepen, wat maakt dat zij dan minder geneigd zijn om de robot te gebruiken. Daarnaast verwachten zij in de beginfase, extra tijd en energie te moeten investeren in het leren gebruiken van de robot. Zij geven aan geen tijd te hebben naast de huidige werkzaamheden om een grote handleiding door te lezen en in het gebruik van Robot Maatje te duiken.

*‘Dat hebben wij met meer systemen gehad, een handleiding. Dan komen we een heel eind. Maar dat was een heel boekwerk en toen dacht ik iedereen... Nou nee.’*

Daarbovenop, verwachten respondenten in verband met voorgaande ervaringen, dat het RAC op korte termijn, plots bijeenkomsten zal plannen met betrekking tot Robot Maatje. De respondenten denken dat dit zal zorgen voor een hogere werkdruk en frustratie, omdat zij een gaatje vrij moeten vinden in hun drukke agenda om dit in te plannen. De neiging om deze bijeenkomst bij te wonen zal dan ook lager zijn volgens respondenten. Dit maakt het volgens respondenten nog lastiger om ondersteuning vanuit het RAC te kunnen ontvangen, zodat zij de robot kunnen leren gebruiken.

Daarbij zijn respondenten ervan op de hoogte dat Robot Maatje over het signaleringsplan beschikt, zodat de cliënt via de robot berichten kan sturen naar de begeleider in noodsituaties. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat dit niet zal werken, omdat begeleiders niet altijd beschikbaar zijn. Werk zou dan alsnog in elkaar overlopen, wat respondenten als frustrerend ervaren, omdat dit in strijd is met het doel om de werkdruk te verlagen door het gebruik van Robot Maatje.

Kortom, wanneer de werkdruk volgens de respondenten te hoog word, zullen zij minder geneigd zijn om Robot Maatje te gebruiken. Volgens respondenten is de hogere werkdruk al voelbaar sinds de introductie van Robot Maatje. Zij geven aan dat dit ermee te maken heeft dat zij niet gemotiveerd worden door het RAC om de robot te gebruiken.

#### 4.2.2. Niet gemotiveerd

Uit de interviews is gebleken dat de respondenten ervaren, niet gemotiveerd te worden vanuit het RAC om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij hun cliënten. Sinds de introductie van Robot Maatje staan meerdere respondenten hiervoor op de wachtlijst. Hun verwachting was dat zij de robot binnen een halfjaar zouden mogen inzetten bij cliënten. Echter was Robot Maatje niet gelijk beschikbaar voor gebruik en stonden zij anderhalf jaar op de wachtlijst. De respondenten geven aan enthousiast te zijn gemaakt voor niets, wat een hoop frustratie op heeft geleverd. De respondenten benoemen dat zij hun cliënt in de tussentijd achteruit zagen gaan en maar moesten wachten tot zij Robot Maatje konden gebruiken. Zij geven aan dat zij harder moesten werken om manieren te vinden die de cliënt stabiel zouden houden. Dit zorgde volgens de respondenten voor extra frustratie en daarbij een hogere werkdruk, waardoor zij steeds minder gemotiveerd raakten om Robot Maatje in te zetten voor hun cliënten.

*‘Maar het is wel schreiend gewoon! Dat je denkt, er komt iets, ik heb een idee, dit gaat hem misschien wel helpen of in ieder geval een lichtpuntje geven. Ja dan gebeurd er niks.’*

De respondenten benoemen zich niet betrokken te hebben gevoeld gedurende het gehele proces bij de implementatie van Robot Maatje. Na de introductie van Robot Maatje, hebben zij weinig tot niets meer gehoord over de vooruitgang. Volgens de respondenten heeft het RAC de robot niet meer gepromoot. Er zijn bijvoorbeeld geen herinneringen gestuurd of updates gegeven. Dit heeft ervoor gezorgd dat Robot Maatje op de achtergrond is geraakt en de motivatie om deze te gebruiken verder is verminderd. De meerderheid van de respondenten is ervan overtuigd dat het noodzakelijk is om eigen initiatief te vertonen om achter informatie te komen over Robot Maatje. Zij geven daarbij wel aan dat zij geen tijd en energie hebben om hier zelf achteraan te gaan, in verband met de hoge werkdruk.

De meeste respondenten geven aan dat de motivatie om Robot Maatje te gaan gebruiken momenteel verwaterd is, in verband met de onverwachte lange wachtlijst en het gevoel niet te betrokken bij het proces. Daarbij voelen de respondenten zich nog minder gemotiveerd vanuit het RAC, doordat er nog een hoop onduidelijkheid is om Robot Maatje te kunnen gebruiken en in te zetten bij cliënten.

#### 4.2.3. Onduidelijkheid

Uit de interviews is gebleken dat er veel onduidelijkheid speelt bij de respondenten, omtrent het gebruik en de inzet van Robot Maatje. Allereerst, geven de respondenten aan dat het moeilijk is om informatie te verkrijgen. Informatie omtrent Robot Maatje wordt namelijk individueel gegeven en niet binnen het gehele team. Volgens de respondenten ontstaat hierdoor onduidelijkheid, omdat zij het gevoel hebben informatie mis te lopen of niet mee te krijgen. Daarbij geven respondenten aan wederom zelf het initiatief te moeten nemen. De onduidelijkheid rondom Robot Maatje wordt gevoeld doordat het lang duurt voordat respondenten informatie ontvangen. Dit heeft volgens de respondenten het gevolg dat zij de

cliënt niet kunnen informeren. De respondenten benoemen het gewend te zijn van het RAC dat het krijgen van informatie langer kan duren. Dit roept enerzijds frustratie op, omdat het de werkdruk verhoogt, maar anderzijds geven zij aan zich hierbij neergelegd te hebben.

*‘Ik ben bij vier mensen langs gemoeten voordat ik uiteindelijk bij degene kwam die ik eigenlijk moest hebben.’*

Voordat de respondenten Robot Maatje zouden gebruiken, hebben zij wel behoefte aan duidelijkheid. Momenteel is er nog een gebrek aan informatie rondom het gebruik en de inzet van Robot Maatje. De respondenten lopen er tegenaan dat zij zich niet voorbereid voelen om Robot Maatje te kunnen gebruiken. Zij zouden graag meer duidelijkheid willen over wanneer zij kunnen starten met Robot Maatje, hoeveel zij er mogen aanschaffen en hoelang zij de robot mogen houden. Daarnaast is het volgens de respondenten onduidelijk wat de functies zijn van Robot Maatje. Zij weten bijvoorbeeld niet hoe zij de robot moeten instellen, wat de mogelijkheden zijn om deze in te zetten voor de doelen van de cliënt en in hoeverre deze afgestemd kan worden op de behoeftes van de cliënt. Ook is het voor respondenten nog niet duidelijk hoe zij het effect van Robot Maatje kunnen toetsen. De respondenten willen graag weten hoe zij kunnen toetsen dat Robot Maatje toegevoegde waarde heeft voor de cliënt en wanneer Robot Maatje juist niet helpend is. Daarbij hebben zij de vraag, wanneer zij het beste kunnen stoppen met Robot Maatje. Verder speelt er bij de respondenten onduidelijk op financieel gebied met betrekking tot de robot. Zij willen graag weten hoe stabiel hoe Robot Maatje is en wie de verantwoordelijke is voor de kosten wanneer Robot Maatje stuk gaat. Respondenten geven aan dat storingen bij het gebruik van Robot Maatje, belemmerend kunnen zijn voor de cliënt. De cliënt is mogelijk afhankelijk van Robot Maatje en wanneer deze niet werkt, kan dit invloed hebben op de gemoedstoestand van de cliënt. Hierbij is het ook belangrijk voor de respondenten om te weten wie de eindverantwoordelijke is voor Robot Maatje. Respondenten geven aan dat indien zij Robot Maatje gaan gebruiken, zij moeten weten bij wie zij terecht kunnen als zij tegen storingen aanlopen of vragen hebben.

Kortom, momenteel speelt er volgens de respondenten nog veel onduidelijkheid met betrekking tot het gebruik en de inzet van Robot Maatje bij hun cliënten. De respondenten hebben de behoefte om meer duidelijkheid te krijgen vanuit het RAC, omdat zij anders niet hun cliënten kunnen informeren maar ook niet zelf aan de slag kunnen met het gebruik van Robot Maatje. Ondanks, dat respondenten inzet en initiatief vanuit het RAC vragen, vinden zij het echter ook belangrijk om zelf beslissingen te kunnen maken bij het gebruik en de inzet van Robot Maatje. Respondenten.

#### 4.2.4. Geen vrije keuze

De meerderheid van de respondenten geeft aan frustratie te ervaren met betrekking tot de keuze om zelf beslissingen te maken bij het gebruik en de inzet van Robot Maatje. Zij verwachten dat zij Robot Maatje verplicht zullen moeten gebruiken, waarbij een vastgesteld quotum vanuit het RAC behaald moet worden. Dit zou betekenen dat zij in een bepaalde

mate Robot Maatje zouden moeten inzetten, wat volgens hun ten koste zou gaan van de cliënt. Respondenten geven aan waakzaam te zijn bij de inzet van Robot Maatje, dat het doel niet uit ogen word verloren, namelijk het bevorderen van het welzijn van de cliënt. Het meer inzetten van Robot Maatje, terwijl dit niet bevorderlijk is voor het welzijn van de cliënt, zou respondenten frustreren en belemmeren om Robot Maatje te gebruiken.

Ondanks dat respondenten denken dat Robot Maatje zal aansluiten bij de behoeftes van veel cliënten, zoals eerder benoemd, verwachten zij dat dit niet voor iedere cliënt geldt. De meerderheid van de respondenten benoemt dat zij niet geneigd zijn Robot Maatje in te zetten bij volwassen en intelligente cliënten, omdat de spelende functie van de robot niet aansluit en zij denken dat het als kinderachtig zal worden beschouwd. Ook benoemen meerdere respondenten dat zij Robot Maatje niet snel zullen inzetten bij cliënten die geen affiniteit hebben met technologie en die angstig zijn voor veranderingen. Verder zijn de respondenten niet geneigd om Robot Maatje in te zetten bij cliënten waarbij het onnodig is, omdat zij bijvoorbeeld al hun eigen manier hebben gevonden, en bij cliënten die zich niet makkelijk laten sturen door iets anders dan een persoon. Respondenten geven aan het belangrijk te vinden dat Robot Maatje helemaal passend is voor een cliënt. Zij zullen minder geneigd zijn om Robot Maatje te gebruiken, wanneer zij de robot moeten forceren en opdringen bij cliënten. Dit zou meer frustratie oproepen bij de respondenten.

*‘Ik bedoel, ik werk dan op een woonlocatie, dus cliënten zijn allemaal mijn leeftijd, 30 of zo. Ik weet niet waarom zij gebruik zouden willen maken van Robot Maatje ... Ja, dat hoeft niet aan de grote klok gehangen te worden.’*

Timing is daarbij ook een belangrijke factor bij de inzet van Robot Maatje, volgens cliënten. Uit de interviews is gebleken dat de respondenten verwachten dat de implementatie van Robot Maatje plots heel snel zal gaan. Dit zou volgens de respondenten invloed hebben op de beslissing om Robot Maatje wel of niet te gebruiken. Zij geven aan dat de inzet van de robot geen belemmering moet vormen voor de huidige begeleiding. Timing is daarbij belangrijk, omdat zij Robot Maatje niet willen inzetten tijdens een crisis van de cliënt. Dan zou de cliënt namelijk, niet meer met Robot Maatje willen werken. De respondenten geven hierom aan, zelf de keuze te willen maken, wanneer zij Robot Maatje inzetten bij cliënten. Het zou frustratie oproepen als zij deze keuze niet zelf zouden mogen maken.

Verder vinden de respondenten het belangrijk dat zij de vrije keuze hebben om te bepalen voor welke doelen zij Robot Maatje inzetten bij cliënten. Zij geven aan Robot Maatje voornamelijk te willen inzetten op het gebied van praktische ondersteuning, bijvoorbeeld aansturing op huishoudelijke taken, herinneren aan afspraken en aansturing op structuur. Daarbij vinden zij het belangrijk dat Robot Maatje niet de begeleiding overneemt. De rol van Robot Maatje zien zij als ondersteunend, aanvullend en assisterend wanneer de begeleider niet aanwezig is. De respondenten benoemen Robot Maatje niet te willen gebruiken wanneer zij geen keuze mogen maken voor welke doelen de robot wordt ingezet en op welke wijze de robot zich mengt binnen de begeleiding.

Kortom, ondanks dat de respondenten aangeven erg enthousiast te zijn over het gebruik en de inzet van Robot Maatje bij cliënten, vinden zij het belangrijk dat de focus op de cliënt blijft, het helemaal passend is en aansluit op de behoeftes. De beslissing om Robot Maatje wel of niet te gebruiken, in welke mate en wanneer zij deze inzetten, willen zij hierom zelf kunnen maken. Indien dit niet het geval is, zullen zij minder geneigd zijn om Robot Maatje te gebruiken.

### 4.3. Collegiale steun

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de respondenten niet alleen belemmeringen ervaren binnen de organisatie, maar ook op een dieper niveau, namelijk het team met collega's waarbinnen zij werkzaam zijn. Respondenten benoemen dat de mate waarin zij collegiale steun ervaren, een belangrijke factor is voor de beslissing om Robot Maatje te gebruiken.

#### 4.3.1. Ieder voor zich mentaliteit

De respondenten spreken uit dat er een ieder voor zich mentaliteit speelt binnen het team waarin zij werkzaam zijn. Het werk waarbinnen zij fungeren is solistisch van aard en verwachten hierom dat zij en hun collega's veelal zelfstandig met hun cliënten zullen werken aan de inzet van Robot Maatje. Desondanks, lopen zij er tegenaan dat er momenteel weinig overleg plaatsvindt tussen collega's onderling en denken zij dat dit binnen het werk wel mogelijk is. De respondenten verwachten dat wanneer Robot Maatje word ingezet, er geen kennis rondom het gebruik en ervaringen bij de inzet hiervan zullen worden gedeeld binnen het team. Hierom verwachten de respondenten steeds opnieuw het wiel uit te moeten vinden wanneer zij Robot Maatje zouden gaan gebruiken. Dit kost echter veel tijd en energie die bovenop de ervaren werkdruk komt, waardoor de neiging om de robot te gebruiken afzwakt. Daarnaast geven de respondenten aan het moeilijk te vinden om hulp te vragen bij hun collega's. Omdat het voor hun onduidelijk is welke collega beschikt over de kennis dat hun vraag zou kunnen beantwoorden, verwachten zij dat het veel tijd kost om de juiste persoon te vinden. Hierom zijn zij minder geneigd om deze vorm van steun bij hun collega's op te zoeken en vinden zij het lastig om bij hun collega's aan te kloppen.

De ieder voor zich mentaliteit, heeft volgens de respondenten invloed op hun beslissing om Robot Maatje te gaan gebruiken. Zij geven aan de behoefte te hebben om meer in contact te staan met hun collega's bij de inzet van Robot Maatje om zodoende de verwachte inspanning te beperken. Daarbij verwachten zij dat de huidige mentaliteit, invloed zal hebben op de teamsamenwerking.

#### 4.3.2. Teamsamenwerking

Respondenten verwachten bij het gebruik en de inzet van Robot Maatje dat hun collega's geen eigen verantwoordelijkheid zullen nemen binnen de teamsamenwerking. Zij denken dat hun collega's geen initiatief zullen tonen binnen de teamsamenwerking, omtrent het leren gebruiken van Robot Maatje en het inzetten bij de cliënt. Omdat de begeleiders vaak cliënten delen, is het volgens de respondenten van belang dat wanneer zij Robot Maatje zouden

inzetten beide begeleiders evenveel kennis hebben over het gebruik van de robot. Zij verwachten dat collega's waarmee zij samenwerken mogelijk niet de moeite zullen nemen om de handleiding door te lezen en in het gebruik van Robot Maatje zouden duiken. Respondenten geven aan dat zij denken dat hun collega's niet enthousiast zijn om Robot Maatje in te zetten bij cliënten en zich hiervoor niet zullen inspannen. Dit heeft volgens de respondenten zowel invloed op de cliënt als op de begeleider. De respondenten geven aan dat de cliënt minder gestimuleerd zal worden in het gebruik van Robot Maatje en er geen vooruitgang geboekt kan worden. Wanneer hun collega geen vragen zou kunnen beantwoorden van de cliënt met betrekking tot Robot Maatje, zal de cliënt moeten wachten tot de begeleider aanwezig is die wel deze vragen kan beantwoorden. Dit zou volgens de respondenten ertoe kunnen leiden dat de cliënt niet meer met Robot Maatje wil werken. Dit zou frustrerend zijn volgens de respondenten, wanneer de moeite die zij hebben genomen om Robot Maatje uit te vinden, uiteindelijk voor niets blijkt te zijn. De inzet van Robot Maatje kan zo niet gerealiseerd worden.

De mate waarin collega's zich inspannen om de inzet van Robot Maatje te realiseren, heeft daarbij ook invloed op de ervaren draaglast volgens respondenten. De draaglast van Robot Maatje wordt niet gelijk verdeeld en de verantwoordelijkheid om Robot Maatje te realiseren komt bij één persoon te liggen. Volgens respondenten zouden zij het voortouw moeten nemen, waardoor zij een hogere werkdruk zullen ervaren. De verwachting is dat collega's afhankelijk zullen worden van degene die het meest weet over Robot Maatje. Op deze manier denken de respondenten dat de inspanning nog hoger zal worden, omdat zij meer hulp zullen moeten verlenen aan hun collega's. De respondenten spreken over een onevenredige bijdrage en zijn bang dat wanneer zij Robot Maatje zullen gebruiken dat hun collega's taken op hun zullen afschuiven.

*'Ik zit samen met een collega in een casus over een cliënt waarbij we Robot Maatje willen inzetten, en die zei: Ja, ik weet er helemaal niks van, maar als jij denkt dat het iets kan zijn, dan kunnen we het best proberen ... Maar ik denk op het moment dat we ermee aan de slag gaan, dat ze dat het liefst zoveel mogelijk bij mij zal laten liggen.'*

Kortom, respondenten geven aan steun nodig te hebben van hun collega's binnen de teamsamenwerking om de inzet van Robot Maatje te kunnen realiseren. Daarbij is het volgens hun van belang dat de draaglast teambreed wordt gedragen en iedereen een evenredige bijdrage levert binnen de samenwerking. De verwachting is dat dit niet zal gebeuren bij de inzet van Robot Maatje. Dit heeft negatieve invloed op hun beslissing om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij hun cliënten.

## 5. Conclusie, discussie en aanbeveling

Binnen dit hoofdstuk worden de conclusie, discussie en aanbeveling weergegeven op basis van de resultaten van het onderzoek. Hierbij is er antwoord gegeven op de hoofdvraag: *‘Wat zijn volgens de autismebegeleiders binnen het RAC, de factoren die invloed hebben op hun gebruiksintentie van Robot Maatje bij hun volwassen Wlz cliënten met ASS?’*. Er is onderscheid gemaakt wat volgens de autismebegeleiders bevorderende en belemmerende factoren zijn voor hun gebruiksintentie. In de discussie zijn de sterke en zwakke punten binnen het onderzoek beschreven en zijn er aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek. Tenslotte, zijn er aanbevelingen gedaan voor het ontwikkelen van een interventie.

### 5.1. Conclusie

Uit de resultaten kan worden geconcludeerd dat de autismebegeleiders zowel bevorderende als belemmerende factoren voorzien die invloed hebben op hun gebruiksintentie van Robot Maatje en de inzet hiervan bij hun cliënten.

Allereerst, sluit Robot Maatje aan bij de interesses en behoeftes van de cliënt en geloven de autismebegeleiders dat het gebruik van Robot Maatje meerwaarde heeft voor hun cliënten. Dit maakt dat de autismebegeleiders meer geneigd zijn om de robot te gebruiken en in te zetten bij cliënten. Literatuuronderzoek sluit hierop aan en beweert dat men meer reden tot gebruik van sociale robots ziet wanneer cliënten ook de voorkeur geven aan het gebruik hiervan (Korn, 2019). Daarnaast word de gebruiksintentie van Robot Maatje volgens autismebegeleiders bevorderd, door de verwachte toename van hun werkgeluk. Zij geloven namelijk een hogere kwaliteit van zorg te kunnen leveren en zich meer te kunnen richten op sociaal emotionele vraagstukken en wensen van cliënten. Literatuuronderzoek bevestigt deze bevindingen en concludeert dat de gebruiksintentie sterker is, wanneer het individu gelooft dat het bij gebruik van technologie zij meer impact kunnen maken en nuttig is bij de uitvoering van werkgerelateerde taken (Venkatesh et al., 2003). De gebruiksintentie is daarbij sterker, omdat autismebegeleiders verwachten zich minder te hoeven richten op routinetaken en daarbij uitgedaagd worden om hun professionele kennis en vaardigheden beter te benutten. Dit draagt volgens literatuuronderzoek ook bij aan een efficiëntere inzet van zorgverleners (Korn, 2019). Ook zien autismebegeleiders meer reden voor gebruik, door de verwachting dat Robot Maatje de werklast verlicht en de productiviteit verhoogt. Hierdoor verwachten zij zich minder in te hoeven spannen, meer cliënten te kunnen ondersteunen en minder overuren te maken. Deze bevindingen komen overeen met de determinant ‘prestatieverwachting’ in het UTAUT1-model, welke de sterkste voorspeller is voor de gebruiksintentie van technologie (Venkatesh et al., 2003).

Naast de bevorderende factoren, voorzien de autismebegeleiders ook belemmerende factoren bij het gebruik en de inzet van Robot Maatje bij hun cliënten. De autismebegeleiders verwachten weinig keuzevrijheid te krijgen in de manier waarop zij Robot Maatje inzetten bij cliënten en willen de robot niet gebruiken wanneer zij dit moeten opdringen bij cliënten waarbij het mogelijk niet passend is. Ondanks dat zij zelf beslissingen willen maken bij het gebruik van Robot Maatje, hebben zij wel de behoefte aan duidelijkheid

en richtlijnen vanuit het RAC omtrent het gebruik en de inzet vanuit het RAC. De autismebegeleiders ervaren moeilijkheden om informatie te verkrijgen vanuit de organisatie over Robot Maatje, waardoor het lang duurt voordat zij antwoorden krijgen. Daarbij hebben de autismebegeleiders het gevoel niet vertrouwd met Robot Maatje te kunnen starten, omdat zij de voorbereidende kennis missen, die ook nodig is om de cliënt te kunnen informeren. Uit literatuuronderzoek blijkt ook dat wanneer er onvoldoende hulpmiddelen aanwezig zijn, de kans groter is dat men niet in staat denkt te zijn om de technologie in te kunnen zetten (Venkatesh et al., 2003). Een gebrek aan zelfvertrouwen heeft daarbij negatieve invloed op de gebruiksintentie (Ajzen, 1991). Daarnaast zorgt een gebrek aan (ervaren) kennis omtrent technologie dat men een hogere werkdruk zal ervaren (eHealth monitor, 2019). De autismebegeleiders ervaren de werkdruk als een belemmerende factor, die invloed heeft op de beslissing om Robot Maatje te gebruiken. Zij verwachten dat het (leren over het) gebruik van Robot Maatje een grote energie en tijdsinvestering vereist in de beginfase. Daarbij denken zij dat het moeilijk en inspannend zal zijn om tijd vrij te maken naast de huidige werkzaamheden voor de implementatie. Literatuuronderzoek beweert ook dat wanneer de inspanningsverwachting hoog is en het gebruiksgemak laag is, dit negatieve invloed heeft op de gebruiksintentie (Ajzen, 1991; Venkatesh., 2003). Deze hogere werkdruk uit zich ook in de mate waarin de autismebegeleiders zich betrokken hebben gevoeld bij het proces van Robot Maatje. Zij ervaren het als belemmerend dat het RAC hun niet op de hoogte heeft gehouden over de voortgang van de implementatie en daarbij de beschikbaarheid van Robot Maatje. Hierdoor waren de autismebegeleiders genooddaakt om zich meer in te spannen en is de motivatie om zich bezig te houden met Robot Maatje op de achtergrond geraakt. Literatuuronderzoek stelt dat betrokkenheid bij de implementatie van technologie van belang is, zodat zij op de hoogte blijven van technologische ontwikkelingen binnen dit organisatie (Trimbos Instituut, 2021). Dit geeft men meer mogelijkheden om technologie te gebruiken (Venkatesh et al., 2003). Tenslotte, ervaren de autismebegeleiders belemmeringen om met Robot Maatje te werken binnen hun team met collega's. Door de ieder voor zich mentaliteit die heerst en de verwachting dat collega's niet enthousiast zijn om met Robot Maatje te werken, hebben de autismebegeleiders het gevoel dat zij de lasten zelf zullen moeten dragen bij de inzet van Robot Maatje en daardoor ook een hogere werkdruk zullen ervaren. Daarbij hebben zij weinig vertrouwen in de teamsamenwerking. Zij verwachten een onevenredige bijdrage van collega's, waarbij de verantwoordelijkheid en de draaglast bij één persoon komt te liggen. Dit heeft volgens de autismebegeleiders negatieve invloed op hun gebruiksintentie van Robot Maatje. Literatuuronderzoek concludeerde ook dat werknemers vaak worden beïnvloed door opvattingen van hun collega's over de technologie en dit belangrijk is voor de beslissing om de technologie te willen gebruiken (Venkatesh & Brown, 2001).

## 5.2. Discussie

Uit onderzoeken, met betrekking tot de ervaringen van zorgverleners bij het gebruik en de inzet van sociale robots, blijkt dat hier nog relatief weinig informatie over is te vinden. Er zijn namelijk maar een relatief, klein aantal onderzoeken gedaan naar sociale robots en daarbij ook over de verwachtingen en ervaringen van zorgverleners. Dit maakt enerzijds dit onderzoek, naar de gebruiksintentie van autismebegeleiders, relevanter. Anderzijds, heeft dit mogelijk invloed gehad op de diepte van de resultaten. Het vooronderzoek is namelijk enigszins beperkt gebleven, omdat er voornamelijk literatuur is gebruikt die ingaat op determinanten voor de gebruiksintentie van technologie in een bredere context en de daarbij bevorderende en belemmerende factoren. Hierbij kon niet specifiek onderzocht worden welke factoren van invloed zijn op de gebruiksintentie van sociale robots, zoals Robot Maatje. Momenteel zijn onderzoeken ook voornamelijk gericht op de meerwaarde en de gebruikservaringen van cliënten bij technologie. Het vooronderzoek is leidend geweest voor het ontwerp van de topiclist en daarbij de vraagstelling gedurende de interviews. De kans is hierom aanwezig dat er meer factoren zijn die specifiek invloed hebben op de gebruiksintentie van sociale robots door zorgverleners, waar niet op ingegaan is gedurende de interviews. Daarbij is het onderzoek mogelijk beperkt, doordat er bij de uitvoering van de interviews een onvolledige topiclist is gebruikt die gebaseerd is een ander, maar overeenkomend literatuuronderzoek, in verband met een tijdstekort. Dit heeft invloed gehad op de vraagstelling, waardoor mogelijk belangrijke informatie is achtergebleven, dat vervolgens de resultaten van meer diepgang hadden kunnen voorzien.

Daarentegen, is het gebruik van het UTAUT1-model (Venkatesh et al., 2003) en het Model van Beredeneert Gedrag (Ajzen, 1991) een sterk punt geweest binnen dit onderzoek. Het zowel het voorgaande als huidige literatuuronderzoek, waarbinnen deze modellen leidend zijn geweest, heeft ervoor gezorgd dat waardevolle informatie is achterhaald, waar in een volgende fase meerdere interventies op kunnen worden gericht. Daarnaast, is de objectiviteit en onafhankelijk van de onderzoeker een ander sterk punt binnen dit onderzoek. De onderzoeker is namelijk niet werkzaam binnen het RAC en kon hierom van een afstand, zonder oordeel het onderzoek uitvoeren. Dit is voornamelijk bevorderend geweest voor de objectiviteit en eerlijkheid van resultaten.

Aanbeveling voor vervolgonderzoek is om meer literatuuronderzoek te doen naar de bevorderende en belemmerende factoren die invloed hebben op de gebruiksintentie van sociale robots door zorgverleners. Er worden namelijk steeds meer sociale robots ingezet, wat het aannemelijk maakt dat er steeds meer onderzoeken zullen worden gedaan. Over de tijd zal er dus mogelijk meer waardevol en gericht literatuuronderzoek komen die van toepassing is binnen dit onderzoek. Daarnaast is het aanbevolen om de hernieuwde topiclist te gebruiken (bijlage 7) in tegenstelling tot topiclist die is gebruikt bij de interviews. Deze sluit namelijk meer aan op het huidige en meer relevante literatuuronderzoek en zou meer waardevolle resultaten kunnen opleveren. Tenslotte het advies om een grotere steekproef te nemen voor het versterken van de betrouwbaarheid van het onderzoek en om op deze manier een nog duidelijker beeld te verkrijgen van de gebruiksintentie van de meerdere autismebegeleiders.

### 5.3. Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusie zijn er een aantal aanbevelingen aan de opdrachtgever om hier interventies op te richten.

Een praktische aanbeveling voor de opdrachtgever is, om de autismebegeleiders keuzevrijheid te bieden in de manier waarop zij Robot Maatje willen inzetten en de mate waarin zij deze willen gebruiken. Hierbij kan bijvoorbeeld een interventie worden opgericht in de vorm van meerdere teambijeenkomsten, waarbij de autismebegeleiders samen onder begeleiding van de teamleider een plan opstellen op welke wijze zij Robot Maatje zouden willen inzetten. Op deze manier komt er meer ruimte vrij voor de autismebegeleiders om deze keuzevrijheid te ervaren en te beleven en zal mogelijk de gebruiksintentie van Robot Maatje toenemen.

Een andere praktische aanbeveling is om meer duidelijkheid te scheppen rondom het gebruik en de inzet van Robot Maatje. Een interventie hierbij kan zijn om op de portal van de website een link naar informatie over Robot Maatje te maken, waarbij antwoord wordt gegeven op onduidelijkheden en vraagstukken die beschreven zijn in de resultaten, bijvoorbeeld vragen met betrekking tot: starten met Robot Maatje, functies van Robot Maatje, financiën en wie de eindverantwoordelijke is waar zij hun vragen aan kunnen stellen. Hiervoor zou één of meerdere eindverantwoordelijke voor het proces van Robot Maatje kunnen worden aangewezen, die relevante vragen beantwoorden en de informatie over Robot Maatje blijven updaten. Op deze manier voelen de autismebegeleiders zich mogelijk meer vertrouwd om met Robot Maatje te werken en zullen zij hiertoe eerder geneigd zijn.

Daarnaast wordt er bij de inzet van deze twee interventies mogelijk ook voldaan aan de behoefte van autismebegeleiders om meer betrokken te worden bij het proces van Robot Maatje. Door middel van interventies gericht op teambijeenkomsten, updates op de portal en de mogelijkheid te bieden om een eindverantwoordelijke te zijn bij het proces van Robot Maatje, worden de autismebegeleiders meegenomen en zal dit mogelijk de motivatie aanwakkeren om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij cliënten.

Een praktische interventie gericht op het verlagen van de verwachte werkdruk bij het gebruik en de inzet van Robot Maatje, zou kunnen door het maken van informatiefilmpjes, een korte en duidelijke handleiding en het tijdig aangeven van eventueel geplande bijeenkomsten met betrekking tot Robot Maatje. Dit zou er mogelijk aan bijdragen, dat de autismebegeleiders zich minder hoeven in te spannen en zij gemakkelijker deze bijeenkomsten kunnen inplannen. Op deze manier zullen de autismebegeleiders mogelijk meer geneigd zijn om Robot Maatje te gebruiken en in te zetten bij cliënten.

Een aanbevolen en daarbij meer TP gerelateerde interventie is gericht op het bevorderen van de ervaren collegiale steun binnen de teams van autismebegeleiders. Om het vertrouwen te versterken in de steun van andere collega's binnen de teamsamenwerking zou een training kunnen worden ontwikkeld. Deze training zou zich kunnen richten op verschillende belemmerende aspecten die volgens de autismebegeleiders spelen binnen de huidige teamsamenwerking. Daarop inspeland, zou deze training kunnen bijdragen aan een effectievere samenwerking bij het gebruik en de inzet van Robot Maatje. Dit zou eraan

kunnen bijdragen dat de autismebegeleiders zich meer gesteund voelen door hun collega's en daardoor meer geneigd zijn om Robot Maatje te gebruiken.

De interventie die aan de hand van dit onderzoek zal worden ontwikkeld, is gericht op het bevorderen van de ervaren collegiale steun binnen de teams van autismebegeleiders, omdat deze het meest TP gerelateerd is.

## Literatuurlijst

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A bayesian analysis of attribution processes. *Psychological Bulletin*, 82(2), 261-277.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, p. 179-221.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. Washington DC: American Psychiatric Publishing.
- Boeije, H. (2016). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- CBS. (2019). Meerderheid werknemers zorg meldt toename werkdruk. Geraadpleegd op 7 februari 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/40/meerderheid-werknemers-zorg-meldt-toename-werkdruk>
- Daniëls, R., & Heerink, M. (2018). Sociale Robots in de Zorg. Geraadpleegd op 25 maart 2022, van [https://www.researchgate.net/publication/326147967\\_Sociale\\_robots\\_in\\_de\\_zorg\\_van\\_experiment\\_tot\\_zorgpraktijk](https://www.researchgate.net/publication/326147967_Sociale_robots_in_de_zorg_van_experiment_tot_zorgpraktijk)
- Davis, F. D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*, 35:8, p. 982-1002.
- Economist Intelligence Unit. (2004). Cutting the cord: The commercial impact of mobile computing. *The Economist*.
- eHealth monitor. (2019). Samen aan zet! eHealth-monitor 2019. Geraadpleegd op 5 maart 2023, van <https://nictiz.nl/publicaties/ehealth-monitor-2019-rapport/>
- Farooq, M., Salam, M., Jaafar, N., Fayolle, A., Ayupp, K., & Radovic-Markovic, M. (2017). Acceptance and use of lecture capture system (LCS) in executive business studies: Extending UTAUT2. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(4), 329-348.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The Reasoned Action Approach*. New York (NY): Psychology Press.
- Gupta Strategists. (2022). *UITWEG UIT DE SCHAARSTE: Over noodzaak en belofte van medische technologie in de aanpak van personeelstekort in de zorg*. Geraadpleegd op 3 maart 2023, van [220525-Gupta-Strategists-FME-Uitweg-uit-de-schaarste.pdf](#)

- Harrison, D., Mykytyn, P., Riemenschneider, C. (1997). Executive decisions about adoption of information technology in small business: theory and empirical tests. *Information Systems Research*, 8:2, p. 171-195.
- Hew, J. J., Lee, V. H., Ooi, K. B., & Wei, J. (2005). What catalyses mobile apps usage intention: an empirical analysis. *Industrial Management & Data Systems*, 115(7), 1269-1291.
- Holden, R., & Karsh, B. (2009). The Technology Acceptance Model: Its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics*.
- Huryk, L.A. (2010). *Factors influencing nurses' attitudes towards healthcare information technology*. *Journal of Nursing Management*, 18(5), 606-612.
- Indrawati, & Haryoto, K. (2015). THE USE OF MODIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 TO PREDICT PROSPECTIVE USERS' INTENTION IN ADOPTING TV STREAMING. *Proceedings of the 5th International Conference on Computing and Informatics*, 206-215.
- Isaias, P., & Issa, T. (2015). *High Level Models And Methodologies For Information Systems*. Springer
- Karahanna, E., Straub, D., & Chervany, N. (1999). Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *MIS Quarterly*, 23:2, 183 - 213.
- Korn, O. (2019). Social Robots: Technological, Societal and Ethical Aspects of Human-Robot Interaction. Geraadpleegd op 2 januari 2022, van <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-17107-0.pdf>
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science; selected theoretical papers*. D. Cartwright (ed.). New York: Harper & Row.
- Ljungblad, S., Kotrbova, J., Jacobsson, M., Cramer, H., & Niechwiadowicz, K. (2012). Hospital Robot at Work: Something Alien or An Intelligent Colleague?. *Proceedings of the ACM 2012 Conference on Computer Supported Cooperative Work*. ACM, 177-186.
- Lupton, D. (2014). Apps as artefacts: Towards a critical perspective on mobile health and medical apps. *Societies*, 4(4), 606-622.
- Martin, M., & Kessler, S. (2017). How do potential users perceive the adoption of new technologies within the field of Artificial Intelligence and Internet-of-Things? A revision of the UTAUT 2 model using Voice Assistants. Master Thesis, Lund University School of Economics and Management, Department of Business Administration.

- Maslowski, R., Vlasblom, J. D., Rözer, J., & Smit, A. (2021). Robotisering en de kwaliteit van werk. Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd op 7 februari 2023, van <https://www.scp.nl/binaries/scp/documenten/publicaties/2021/02/25/robotisering-en-de-kwaliteit-van-werk/Robotisering+en+de+kwaliteit+van+werk.pdf>
- Metselaar, E., Cozijnsen, A., & Delft, P. (2011). Van weerstand naar veranderbereidheid: over willen, moeten en kunnen veranderen. Heemstede: Holland Business Publications.
- Ministerie van Algemene Zaken. (2022). Wet langdurige zorg (WLZ). Geraadpleegd op 11 maart 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verpleeghuizen-en-zorginstellingen/wetlangdurige-zorg-wlz>
- Min, Q., Ji, S., & Qu, G. (2008). Mobile commerce user acceptance study in China: a revised UTAUT model. *Tsinghua Science & Technology*, 13(3), 257-264.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, *Information Systems Research*, 2:3, p. 192-222.
- Nguyen, H. (2016). A farewell to ads? On the conflict between online advertisements and adblockers. University of VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU.
- Nictiz. (2019). E-Health, wat is dat? Geraadpleegd op 23 maart 2022, van <https://www.nictiz.nl/wp-content/uploads/E-health-Wat-is-dat.pdf>
- Rathenau Instituut. (2018). Robotisering en automatisering op de werkvloer. Geraadpleegd op 9 maart 2022, van <https://www.rathenau.nl/sites/default/files/2018-04/robotisering%20op%20de%20werkvloer.pdf>
- RAC. z.d. Organisatie. Geraadpleegd op 9 maart 2022, van <https://www.regionaalautismecentrum.nl/>
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York, NY: Free Press.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*. 4e druk. New York: Free Press.
- Sheeran, P. (2002). Intention-behavior relations: A conceptual and empirical review. In: W. Stroebe and M. Hewstone, Editors, *European Review of Social Psychology*, 12, 1–36.
- Siino, R.M., & Hinds, P.J. (2005). Robots, Gender & Sensemaking: Sex Segregation's Impact on Workers Making Sense of a Mobile Autonomous Robot. *Proceedings of the 2005 IEEE International Conference on Robotics and Automation (ICRA 2005.)*, IEEE Press (Piscataway, NJ, 2005) 2773-2778.

- Smartrobot.solutions. (2021). Zorgrobot MAATJE: zorg / zorgtechnologie.  
Geraadpleegd op 9 maart 2022, van  
<https://smartrobot.solutions/portfolio-item/maatje-zorg-robot/>
- Stichting Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit. (2018). Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit. Geraadpleegd op 10 mei 2023, van  
<https://www.nwo.nl/nederlandse-gedragscode-wetenschappelijke-integriteit>
- Triandis, H. C. (1980). Values, attitudes, and interpersonal behaviour. In H.E. Howe (Ed.), Beliefs, Attitudes and Values. Lincoln: University of Nebraska Press, 1980, 195-259.
- Trimbos Instituut. (2021). Zorgtechnologie en innovatie. Geraadpleegd op 3 maart 2023, van  
<https://www.trimbos.nl/wp-content/uploads/2021/11/AF1871-Zorgtechnologie-en-innovatie.pdf>
- Trouw. (2021). Geraadpleegd op 7 februari 2022, van  
<https://www.trouw.nl/zorg/ggz-instellingen-lange-wachttijsten-in-de-geestelijke-gezondheidszorg-zijn-onoplosbaar~b27989a3/>
- Van Kemenade, M. A. M., Konijn, E. A., & Hoorn, J. F. (2015). Robots Humanize Care. Moral Concerns Versus Witnessed Benefits for the Elderly. Geraadpleegd op 2 januari 2022, van [http://www.crisprepository.nl/\\_uploaded/\\_Van-KemenadeKonijn-Hoorn-Robots-humanize-care-HEALTHINF\\_2015\\_140\\_CR.pdf](http://www.crisprepository.nl/_uploaded/_Van-KemenadeKonijn-Hoorn-Robots-humanize-care-HEALTHINF_2015_140_CR.pdf)
- Venkatesh, V. & Brown, S.A. (2001). A longitudinal investigation of personal computer adoption in homes: adoption determinants and emerging challenges. MIS Quarterly, 25, 71–102.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G.B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27:3, 425-478.
- Williams, M., Rana, N., & Dwivedi, Y. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review. Journal of Enterprise Information Management, 28(3), 443-488.
- Wilmers, A. (2005). Op zoek naar helderheid. Een aangepast UTAUT model voor digitale radio. Masterproef, Universiteit Twente, Toegepaste Communicatiewetenschap. Hilversum: Publieke Omroep.
- Wolbring, G., & Yumakulov, S. (2014). Social Robots: Views of Staff of a Disability Service Organization. International Journal of Social Robotics, 6(3), 457-468.
- Yang, H., Yoo, Y. (2004). It's all about attitude: revisiting the technology acceptance model. Decis Support Syst 38(1):19–31 33.

## Bijlagen

### Bijlage 1. Digitale mail naar deelnemers

Beste ... ,

Om zo goed mogelijk te kunnen werken met Robot Maatje heeft het RAC gevraagd aan Fontys hier onderzoek naar te gaan doen. En je raad het misschien al, we willen heel graag van jou horen wat jij denkt dat belangrijk is.

In de periode 20 juni – 8 juli wil ik je graag interviewen, dit duurt 1 uur en is in principe op het kantoor in Helmond. Mocht je eerder kunnen laat het mij gerust weten, of mocht een andere locatie wenselijk zijn, hoor ik het graag.

De resultaten van het interview zullen geanonimiseerd worden en worden gebruikt om een product (bijvoorbeeld een training) te ontwikkelen die aansluit bij jou als autisme specialist en bij de cliënten die Robot Maatje gaan gebruiken.

Het is belangrijk dat de interviews nog voor de zomervakantie plaatsvinden zodat ik tijdens de zomervakantie de resultaten kan uitwerken. Ik hoor dan ook graag voor 15 juni je mogelijkheden zodat ik tot een persoonlijke afspraak met je kan komen.

Je teamleider is op de hoogte en de tijd krijg je natuurlijk vergoed!

Met vriendelijke groet,

Adya van den Tillaar

# **We need you!**

## **Autismebegeleiders**

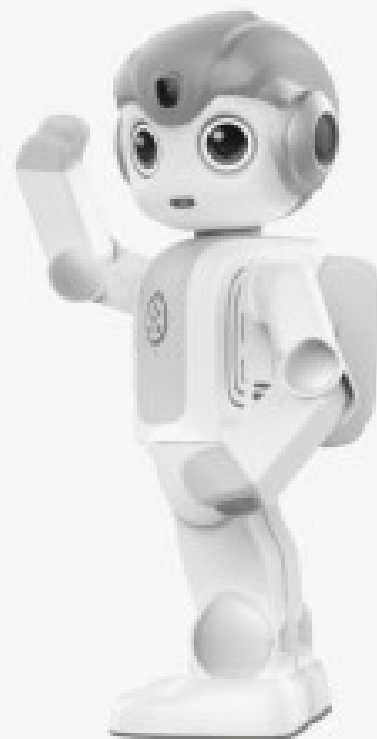
### **Wil jij jouw mening delen?**

Voor mijn afstudeeronderzoek zoek ik autismebegeleiders binnen het R.A.C. om te interviewen over:

'de perceptie op de toekomstige inzet van Robot Maatje'.

Hiermee wil ik de meningen en ideeën van u en uw collega's verzamelen. Onderwerpen als bijvoorbeeld zorg, technologie en verwachtingen komen aan bod.

Middels dit onderzoek wordt u betrokken bij het proces, om met uw hulp Robot Maatje succesvol in te kunnen zetten.



**Robotmaatje**

## **Meedoen? Mail naar:**

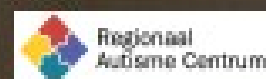
Adya van den Tillaar  
[adya.vandentillaar@student.fontys.nl](mailto:adya.vandentillaar@student.fontys.nl)

Student hbo Toegepaste

Psychologie

Fontys Hogeschool Eindhoven

In  
samenwerking  
met:  
Bas Kamer



### Bijlage 3. Interviewprotocol

Onderzoek: gebruiksintentie autismebegeleiders van Robot Maatje bij volwassen, Wlz cliënten met ASS

Doelgroep: autismebegeleiders

#### Begin:

1. Bedanken voor tijd en moeite voor aanwezigheid en deelname.
2. Vrijwillige deelname → toestemmingsformulier.
3. Stoppen mag altijd, zonder opgaaf van reden.
4. Opname akkoord → anoniem.
5. Duur van interview → ongeveer een uurtje.
6. Binnen dit interview gaan we in op wat jouw ervaring is met technologie, waaronder Robot Maatje, en de verwachting die jij hebt van de toekomstige inzet van deze robot bij jouw cliënten. Op basis van jouw ervaring met Robot Maatje, zal ik kort de robot introduceren, zodat jij in grote lijnen weet wat het kan.
7. Vragen?
8. Als er gedurende het interview nog onduidelijkheden zijn, geef dit vooral aan.
9. Er zijn geen goede of foute antwoorden.
10. Dan kunnen we nu beginnen met het interview.

#### Kern:

1. Wat is jouw ervaring tot nu toe met technologie, waaronder Robot Maatje?
  - Kennis → Heb je al eerder met technologie gewerkt (binnen het RAC)?  
→ Hoe was dat?  
→ Heb je al eerder met Robot Maatje gewerkt?
  - Al gebruikt? → Zo ja, hoe vond je het om de robot te gebruiken?  
→ Zo niet, hoe denk je erover om de robot te gebruiken?
  - Vrijwillig gebruik? → In hoeverre ervaar je de keuze om met technologie/Robot Maatje aan de slag te gaan?

\*Ervaring en het gebruik duidelijk in kaart brengen.

(Respondenten die de robot al hebben gebruikt, hebben geen introductie nodig van RM. De niet-gebruikers krijgen een 5 minuten introductie. Robot Maatje staat op tafel tijdens het interview en de functies van de robot worden toegelicht.)

2. Hoe sta jij er tegenover om Robot Maatje te gaan gebruiken bij jouw cliënten? (attitude)
  - Welke voor- en nadelen?
  - Niet alleen voor de cliënt, maar ook voor zichzelf!

- Zichtbaarheid van de uitkomsten: in hoeverre is het al duidelijk dat het voordelig/nadelig is om met Robot Maatje te werken? Waarom is dat?

\*Operationaliseren van begrippen.

3. Hoe verwacht jij dat Robot Maatje jou kan ondersteunen binnen jouw werk? (prestatieverwachting)

- Terugpakken op voor- en nadelen.
- Wat is het nut/meerwaarde?
- Zou het tijd opleveren of kosten?
- Verhoogt/Verlaagt het de kwaliteit van werk?
- Verhoogt/Verlaagt het productiviteit binnen werk?
- Verhoogt/Verlaagt het diversiteit in werktaken?
- Meer/Minder impact maken bij cliënten?

\*Operationaliseren van begrippen en goed doorvragen op waarom en hoe.

4. Hoe denk jij dat jouw collega's tegenover het gebruik van technologie/Robot Maatje staan binnen het RAC? (sociale norm & invloed)

- Ook vrienden en familie eventueel.
- Wat vinden zij daarvan? (stimulerend of remmend)

\*Operationaliseren van begrippen en goed doorvragen op wat dan stimuleert of remt om met technologie (het liefst Robot Maatje) te willen werken.

5. Hoeveel moeite verwacht jij dat het jou zou kosten om Robot Maatje te begrijpen en gebruiken? (waargenomen gedragscontrole & inspanningsverwachting)

- Waar zit die moeite/gemak hem dan in? (gebruiksonvriendelijkheid/gebruiksgemak)
- Hoeveel vertrouwen heb jij erin dat jij met Robot Maatje kan (leren) werken? (zelfvertrouwen)

\*Operationaliseren van begrippen en goed doorvragen waar de inspanning vandaan komt en hoe dit invloed kan hebben op het gebruik.

6. Hoe verwacht jij ondersteunt te worden bij het gebruik van Robot Maatje? (faciliterende condities)

- Wat is de verwachte ondersteuning of organisatorisch/technisch niveau?
- Aan welke ondersteuning is er behoefte?
- Waarmee moet rekening worden gehouden bij de inzet van Robot Maatje?
- In hoeverre is kennis/uitleg/informatie toegankelijk/beschikbaar?
- Hoe zou je betrokken willen worden bij de inzet van Robot Maatje?

- Individueel of samenwerking? Met wie? Hoe ziet dit eruit?
- Andere hulpbronnen/middelen die jij nodig denkt te hebben?

\*Operationaliseren van begrippen, goed doorvragen op de ondersteuning/begeleiding die zij nu hebben, welke zij verwachten en waar zij behoefte aan hebben.

Eindvraag: is er nog iets wat ik nog niet heb gevraagd of iets wat jij graag nog zou willen toevoegen aan dit gesprek?

**Einde:**

1. Bedanken voor tijd en moeite
2. Korte gespreksevaluatie
3. Nog vragen / opmerkingen?
4. Reep chocolade geven als bedankje

## Bijlage 4. Toestemmingsformulier

### Toestemmingsformulier

Beste mevrouw / meneer,

Dit onderzoek richt zich op uw verwachting bij de toekomstige inzet van Robot Maatje binnen het RAC. Ik verklaar hierbij dat ik op een duidelijke wijze ben ingelicht over de aard, de methode en het doel van het onderzoek.

Ik begrijp dat:

- Ik mijn deelname aan dit onderzoek op ieder moment kan stoppen, zonder opgave van reden.
- De gegevens anoniem worden verwerkt, zodat deze niet herleidbaar zijn tot mij.
- De opname wordt vernietigd na verwerken van de onderzoekresultaten.

Ik verklaar dat ik:

- Vrijwillig bereid ben aan dit onderzoek deel te nemen.
- Toestemming geef dat de informatie uit het interview alleen wordt gebruikt voor onderzoeksdoeleinden en alleen medeonderzoekers inzage krijgen in de data.
- Toestemming geef voor opname van het interview door middel van een voice recorder of video-opname via laptop of een mobiele telefoon.

Handtekening: .....

Naam: .....

Datum: .....

Onderzoeker: Ik heb mondeling toegelicht wat de aard, de methode en het doel van het onderzoek is. Ik verklaar dat ik bereid ben om nog later gestelde vragen over het onderzoek naar mijn beste weten te beantwoorden.

Handtekening: .....

Naam: .....

Datum: .....

## Bijlage 5. Ethische verantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd door een eindejaarsstudent van de opleiding 'toegepaste psychologie' op Fontys Hogeschool in Eindhoven. Binnen deze opleiding wordt er van de student verwacht dat hij of zij handelt volgens een bepaalde beroepsethiek. In deze bijlage wordt er uitvoerig beschreven op welke wijze er rekening is gehouden met ethiek, aan de hand van de vijf ethische principes vanuit Stichting Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (2018). Deze principes zijn als volgt: eerlijkheid, zorgvuldigheid, transparantie, onafhankelijkheid en verantwoordelijkheid. Er is rekening gehouden met de ethische principes gedurende alle fasen van het onderzoek binnen het RAC. Dit wordt in de volgende paragraaf toegelicht.

Eerlijkheid is een essentieel principe van wetenschappelijke integriteit. Er is rekening gehouden met dit principe gedurende het gehele onderzoek, door eerlijk te zijn over de aard en het doel van het onderzoek naar zowel de opdrachtgever als de deelnemers. In samenspraak met de opdrachtgever is het doel van het onderzoek vastgesteld. Daarbij is er in alle eerlijkheid besproken met de opdrachtgever wat de onderzoeker voor hem kan betekenen gedurende het onderzoek, rekeninghoudend met haar niveau en competenties. Op deze manier is het doel van het onderzoek geconcretiseerd, waarbij de keuze is gemaakt om het onderzoek te richten op de gebruiksintentie van Robot Maatje door de autismebegeleiders. Voorafgaande de uitvoering van de interviews is er een poster en digitale mail gestuurd naar de autismebegeleiders waarin het doel en de aard van het onderzoek worden toegelicht. Daarbij is vermeld dat deelname aan het onderzoek vrijwillig is. Indien de deelnemers wilden deelnemen aan het onderzoek, moesten zij een toestemmingsformulier ondertekenen, waarin onder andere staat dat zij akkoord gaan met een gespreksopname van het onderzoek en zij zonder opgave van reden ten alle tijden mogen stoppen met het onderzoek. Daarnaast is aangegeven dat er geen goede en foute antwoorden zijn om ruimte voor deelnemers te creëren zodat zij antwoord kunnen geven op de vragen. Het onderdeel informed consent is aan bod gekomen, waarbij alle deelnemers een akkoord hebben gegeven voor deelname aan het onderzoek. Daarnaast zijn de resultaten van het onderzoek op eerlijke wijze weergegeven. De onderzoeker is zo dicht mogelijk bij de kern van de uitspraken van de respondenten gebleven waarbij erop is gelet om geen onjuiste uitspraken te maken bij het beschrijven van de resultaten. Tijdens de interviews met de respondenten zijn member checks gedaan, waarbij de onderzoeker het gesprek en uitspraken van de respondenten heeft samengevat. Dit vergroot de kans dat de interpretatie van het gesprek of de uitspraak zo dicht mogelijk bij de waarheid van de respondent ligt en de eerlijkheid binnen het onderzoek is gewaarborgd.

Hierop volgt een ander belangrijk principe van wetenschappelijke integriteit, namelijk zorgvuldigheid. Voor, tijdens en na het onderzoek is er zorgvuldig omgegaan met de gegevens en privacy van de respondenten. Zo is de anonimiteit van de deelnemers zoveel mogelijk bewaard gebleven, doordat geluidsopnames gelijk zijn verwijderd na het schrijven van het transcript en deze anoniem zijn vormgegeven, waarbij geen namen worden genoemd. De respondenten zijn in samenwerking met de opdrachtgever geworven, omdat hij de doelgroep

het beste kent en hierom ook weet welke respondenten voldoen aan de criteria om aan het onderzoek mee te kunnen doen. De opdrachtgever was er dus wel van op de hoogte welke respondenten zijn geïnterviewd, wat enigszins invloed heeft gehad op de anonimiteit van de deelnemers. Verder is de anonimiteit gewaarborgd. Daarnaast zijn de transcripten alleen gelezen door de onderzoeker. Deze kunnen alleen worden opgevraagd met toestemming van de respondent zelf en zijn niet weergegeven in het onderzoek. Ook in de resultatensectie zijn de namen en specifieke kenmerken van de respondenten weggelaten. Naast het waarborgen van de privacy en de anonimiteit van de respondenten, zijn er ook zorgvuldige keuzes gemaakt binnen het literatuuronderzoek om zodoende de kwaliteit van het onderzoek te vergroten. Er is gebruikgemaakt van evidence based literatuur ter onderbouwing van het onderzoek, waarbij Google Scholar als zoekmachine is gebruikt bij het vinden van relevante bronnen. Hierbij is er een selectie gemaakt in relevante, wetenschappelijke bronnen die maximaal tien jaar geleden zijn gepubliceerd. In sommige gevallen is een uitzondering gemaakt en zijn er bronnen gebruikt die eerder zijn gepubliceerd, bijvoorbeeld bronnen ter ondersteuning van het UTAUT1-model en het Model van Beredeneert Gedrag. De relevantie van deze bronnen is kritisch afgewogen, waarbij vervolgens de keuze is gemaakt om de bronnen toch te gebruiken binnen het onderzoek.

Verder is 'transparantie' ook een belangrijk ethisch principe, waarmee rekening dient te gehouden gedurende een onderzoek. Het hoofdstuk 'methode' in het onderzoeksrapportage weergeeft onder andere transparantie in de wetenschappelijke methoden die zijn gebruikt, de manier waarop gegevens zijn verzameld en de wijze waarop de deelnemers zijn geworven. De keuzes die zijn gemaakt bij de opzet, vormgeving en uitvoering van het onderzoek worden uitgebreid toegelicht in de methode en in het theoretisch kader van de onderzoeksrapportage. De keuzes die zijn gemaakt voor de opzet, vormgeving en uitvoering van het onderzoek, zijn allen in samenspraak gegaan met de opdrachtgever. Zo is de opdrachtgever op de hoogte gehouden van het verloop van het onderzoek en hebben er overlegbijeenkomsten plaatsgevonden, waarbij de opdrachtgever de verslaglegging van het onderzoek van feedback heeft voorzien. Daarnaast zijn de resultaten op een transparante en toegankelijke manier gerapporteerd, waarbij vakjargon is beperkt.

Naast transparantie, is het ook belangrijk dat er binnen het onderzoek rekening is gehouden met het ethische principe 'onafhankelijkheid'. Dit betekent dat het onderzoek zoveel mogelijk objectief is uitgevoerd, waarbij persoonlijke vooroordelen, belangenconflicten en beïnvloeding zoveel mogelijk zijn beperkt. De motivatie van de onderzoek was om het onderzoek naar beste kunnen uit te voeren, waarbij eerlijkheid centraal staat. Omdat het een afstudeeronderzoek is voor de studie, was er geen sprake van een achterliggend politiek of commercieel doel. De onderzoeker is zoveel mogelijk onpartijdig gebleven. Dit is bijvoorbeeld te zien in de resultatensectie van het onderzoeksrapportage, waarin alleen de feiten zijn weergegeven en de subjectieve mening van de onderzoeker is weggelaten.

Als laatst is er rekening gehouden met het ethische principe 'verantwoordelijkheid'. De onderzoeker heeft hiermee rekening gehouden door kritisch te overwegen wat de gevolgen van het onderzoek zijn voor de doelgroep en hoe dit hun kan beïnvloeden. Om de

doelgroep te werven en benaderen op een wijze die voor hun prettig is, is ervoor gekozen om de opdrachtgever hierbij te betrekken. De opdrachtgever staat het dichtst bij de doelgroep en kon hierom passend advies geven over de omgang. De digitale mail die is verstuurd om respondenten te werven, is hierom samen met de opdrachtgever opgesteld. Er is bewust gekozen voor een informele, korte, digitale mail, waarin een duidelijke deadline wordt gegeven tot wanneer de respondenten zich kunnen opgeven om deel te nemen aan het onderzoek. Dit paste volgens de opdrachtgever het beste bij de doelgroep. Daarnaast heeft de onderzoeker verantwoordelijkheid genomen, door verantwoording af te leggen voor de keuzes die zijn gemaakt binnen het onderzoek. Deze verantwoording staat zowel in het theoretisch kader, als in de methode beschreven.

## Bijlage 6. Topiclist

| Topic                                     | Subtopics                                                                                                | Voorbeeldvraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ervaring met Robot Maatje                 | Eerste kennismaking<br>Gebruikservaring<br>Kennis                                                        | Wat is jouw ervaring met Robot Maatje tot nu toe?                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Veranderingen (inzet Robot Maatje)        | Verwachtingen<br>Houding<br>Omgang                                                                       | Hoe sta jij tegenover deze verandering?<br><br>Wat zou deze verandering, de toepassing van Robot Maatje, voor jou betekenen?<br><br>Hoe ga jij om met deze verandering?                                                                                                                                                                         |
| Acceptatie                                | Prestatieverwachting<br>Inspanningsverwachting<br>Sociale invloed (collega's)<br>Faciliterende condities | In hoeverre denk je dat Robot Maatje een meerwaarde kan bieden voor jou en voor de cliënt?                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Voordelen voor de cliënt en voor zichzelf | Doelen<br>Tijd<br>Flexibiliteit                                                                          | Aan welke doelen zou je kunnen werken met Robot Maatje?<br><br>Wat denk jij dat de cliënt nodig heeft aan informatie voordat hij zou kunnen starten met de robot                                                                                                                                                                                |
| Drempels                                  | Concept zorgen / technologie<br>Hoge verwachtingen<br>Zelfeffectiviteit                                  | Wat zou jou (mogelijk) tegenhouden om met Robot Maatje werken?<br><br>Waarmee moet rekening worden gehouden bij de inzet van Robot Maatje?                                                                                                                                                                                                      |
| Motivatie                                 | Betrokkenheid<br>Advies<br>Aanmoediging<br>Begeleiding                                                   | Wat motiveert jou of zou jou kunnen motiveren tot het gebruik van Robot Maatje?<br><br>Wat voor advies zou je je collega geven om de cliënt te motiveren tot het gebruik van Robot Maatje?<br><br>Hoe zouden wij jou kunnen helpen om de cliënt te ondersteunen/motiveren?<br><br>Wat zou belangrijk zijn om het bij de cliënt te introduceren? |

## Bijlage 7. Hernieuwde topiclist

| Topic + Subtopics                                                                                                                                                                                                        | Voorbeeldvraag                                                                                                                                                                                                                          | Bron                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ervaring</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kennis</li> <li>➤ Vrijwilligheid van het gebruik</li> </ul>                                                                                                     | Wat is jouw ervaring tot nu toe met technologie, waaronder Robot Maatje?                                                                                                                                                                | (eHealth monitor, 2019; Venkatesh, et al, 2003)                                                                                                                                                          |
| <b>Prestatieverwachting</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meerwaarde / Nut</li> <li>➤ Tijd(winst)</li> <li>➤ Kwaliteit van werk</li> <li>➤ Productiviteit</li> <li>➤ Diversiteit</li> <li>➤ Impact</li> </ul> | Hoe verwacht jij dat Robot Maatje jou kan ondersteunen binnen jouw werk?                                                                                                                                                                | (Farooq, et al, 2017; Gupta Strategists, 2022; Hew, Lee, Ooi & Wei, 2005; Indrawati & Haryoto, 2015; Korn, 2019; Martin & Kessler, 2017; Trimbos Instituut, 2021; Venkatesh, et al, 2003; Wilmers, 2005) |
| <b>Attitude</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Voordelen</li> <li>➤ Nadelen</li> <li>➤ Observeerbaarheid</li> </ul>                                                                                            | <p>Welke voordelen zou het gebruik van Robot Maatje jou kunnen opleveren?</p> <p>Wat zou jou mogelijk tegenhouden om met Robot Maatje te werken?</p> <p>Hoe zichtbaar zijn voor jou de uitkomsten van het gebruik van Robot Maatje?</p> | (Ajzen, 1991; eHealth monitor, 2019; Gupta Strategists, 2022; Isaías & Issa, 2015; Korn, 2019; Moore & Benbasat, 1991; Nguyen, 2016; Rogers, 1995; Trimbos Instituut, 2021; Yang & Yoo, 2004)            |
| <b>Sociale norm &amp; Sociale invloed</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vrienden/Familie/Collega's</li> <li>➤ Stimulerende werking</li> <li>➤ Remmende werking</li> </ul>                                     | <p>Hoe denk jij dat jouw collega's tegenover het gebruik van Robot Maatje staan?</p> <p>Wat vind jij ervan dat jouw collega's op deze manier tegenover het gebruik van Robot Maatje staan?</p>                                          | (Ajzen, 1991; Harrison, Mykytyn en Riemenschneider, 1997; Indrawati & Haryoto, 2015; Isaías & Issa, 2015; Lupton, 2014; Metselaar, Cozijnsen & Delft, 2011; Venkatesh & Brown, 2001;                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Venkatesh, et al, 2003)                                                                                                                                                              |
| <b>Waargenomen gedragscontrole &amp; Inspanningsverwachting</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zelfvertrouwen</li> <li>➤ Gebruiksvriendelijkheid / gebruiksgemak</li> <li>➤ Inspanning</li> <li>➤ Stabiliteit van technologie</li> </ul>                                                                            | <p>Hoeveel moeite verwacht jij dat het jou zou kosten om Robot Maatje te begrijpen en gebruiken?</p> <p>Hoeveel vertrouwen heb jij erin dat jij met Robot Maatje kan (leren) werken?</p>                                                                                       | <p>(Ajzen, 1991; Economist Intelligence Unit, 2004; Karahanna, Straub &amp; Chervany, 1999; Trimbos Instituut, 2021; Venkatesh, et al, 2003)</p>                                     |
| <b>Faciliterende condities</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisatorische ondersteuning</li> <li>➤ Technische ondersteuning</li> <li>➤ Andere hulpbronnen en – middelen</li> <li>➤ Toegankelijkheid / Beschikbaarheid van kennis/uitleg/informatie</li> <li>➤ Betrokkenheid</li> <li>➤ Samenwerking</li> </ul> | <p>Hoe verwacht jij ondersteunt te worden vanuit het RAC bij het gebruik van Robot Maatje?</p> <p>Waarmee moet volgens jou rekening worden gehouden bij de inzet van Robot Maatje?</p> <p>Hoe ben jij en/of zou jij betrokken willen worden bij de inzet van Robot Maatje?</p> | <p>(eHealth monitor, 2019; Farooq, et al, 2017; Gupta Strategists, 2022; Korn, 2019; Martin &amp; Kessler, 2017; Trimbos Instituut, 2021; Venkatesh, et al, 2003; Wilmers, 2005)</p> |

## Bijlage 8. Analyseplan

Het analyseplan beschrijft op welke wijze de onderzoeker de interviews heeft geanalyseerd. De onderzoeker heeft na afname van de interviews, deze zo snel mogelijk getranscribeerd. Dit betekent dat de interviews zijn uitgetypt. Er is gebruikgemaakt van de transcripten om de interviews op gedetailleerde wijze te kunnen analyseren. De methode van kwalitatief analyseren kent drie verschillende fasen, achtereenvolgens: open coderen, axiaal coderen en selectief coderen (Boeije, 2016). Deze fasen worden hieronder verder toegelicht.

### Stap 1. Open coderen

Bij het proces van open coderen, worden de gegevens vanuit de transcripten uiteengegemaakt. Daarbij zijn de transcripten allereerst opgedeeld in fragmenten en vervolgens gelabeld. Dit betekent dat er een betekenis, ofwel een code, is toegekend aan de verschillende fragmenten die zo dicht mogelijk ligt bij de omschrijving van de respondent. Het proces van open coderen is twee keer doorlopen door de onderzoeker. Vanwege het overlap in verschillende codes zijn een deel van de codes aangepast en verfijnd. De code 'inspanning' is bijvoorbeeld aangepast naar 'werkdruk'. Het uiteindelijke resultaat is een lijst met codes. Afbeelding 1, weergeeft een voorbeeld van een deel van de lijst met open codes, zodat er een beeld kan worden gecreëerd van de manier waarop de stap van open coderen is doorlopen.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C: Toename werkgelek</b><br>(verrijking, toevoeging, extraatje) → uiteindelijk meer tijd en energie overhouden<br>- Betekenisvoller werk<br>- Hogere kwaliteit van zorg leveren<br>- Meer maatwerk leveren<br>- Meer focus op welzijn van cliënt<br>- Meer impact maken<br>- Diepgang opzoeken<br>- Werken aan echte problemen<br>- Minder uitstellen psychische problematieken (tackelen)<br>- Hun kennis kan beter gebruikt worden.<br>- Uitdagender werk<br>- Minder richten op routinetaken<br>- Taken oppakken op sociaal-emotioneel vlak<br>- Nieuwe vriendschap aangaan<br>- Relaties aangaan (daten)<br>- Nieuwe hobby, koor, vereniging<br>- Cliënt verder helpen groeien/ontwikkelen<br>- Toevoeging aan persoonlijke/professionele ontwikkeling<br>- Leuker werk (haalt druk er vanaf)<br>- Meer afwisseling/diversiteit in werk<br>- Meer balans tussen praktisch en sociaal-emotioneel vlak<br>- Ruimte voor ontspanning begeleider en cliënt<br>- Relativeren, hoofd leegmaken, kaderen<br>- Ruimte voor ondernemen (deur uitgaan, leuke dingen)<br>- Wereld ontdekken, groter maken<br>- Je bent minder beperkt<br>- RM een nieuwe gezamenlijke activiteit | - Werk kunnen loslaten<br>- Meer gemoedsrust (ontzorgt)<br>- Continue structuur aanwezig (RM is er altijd)<br>- RM is er altijd en stuurt aan<br>- Minder verzuiming van taken<br>- Ontzorgt: cliënt begint aan dag, als begeleider er niet is of weggaat.<br>- Willen graag dat het goed gaat met cliënten<br>- Werkverlichting<br>- Verminderde afhankelijkheid cliënt<br>- Minder aansturing nodig vanuit begeleider<br>- Er ligt minder druk op de begeleider<br>- Minder begeleiderinzet (minder energie kwijt)<br>- Minder tussendoor contact met cliënten buiten begeleidingsuren<br>- Minder berichtjes en telefoontjes (RM kan nu helpen).<br>- Minder cliënten die in elkaar overlopen<br>- Meer declarabel werk<br>- Hierdoor minder op vingers getikt voor niet-declarabel werk vanuit RAC<br>- Meer richten op één cliënt per afspraak:<br>- Drukvermindering, niet meerdere cliënten in één afspraak hoeven te helpen.<br>- Minder overuren<br>- Werken nu meer niet-declarabel (over de 20%)<br>- Door extra berichtjes en telefoontjes, afspraken, etc.<br>- Met RM de uren werken die in contract staan.<br>- Assisteert, extra hulp, kan kleine taken overnemen.<br>- Meer comfort voor begeleider |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Afbeelding 1. Voorbeeld lijst met open codes bij toename werkgelek

### Stap 2. Axiaal coderen

Axiaal coderen omvat, het in categorieën verdelen en het nogmaals ordenen van gegevens. Dit betekent dat de data in een logische structuur wordt gezet, door codes samen te voegen of codes op te splitsen in verschillende codes, waarbij vervolgens structuur wordt aangebracht door de codes in verschillende categorieën in te delen. Als resultaat, is er een codeboom gevormd, met het programma 'Word'. De codeboom staat weergegeven in tabel 3.

| <b>Enthousiasme</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>Frustratie</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>Collegiale steun</b>                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aansluiting bij cliënt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiniteit met technologie</li> <li>- Trekt de aandacht</li> <li>- Houdt de aandacht vast</li> </ul>                                                                   | <b>Werkdruk</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijd vrijmaken voor implementatie naast huidige werkzaamheden</li> <li>- Signaleringsplan</li> </ul>                                                                                  | <b>Ieder voor zich mentaliteit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solistisch werk</li> <li>- Kennis word niet gedeeld</li> <li>- Geen hulp vragen</li> </ul> |
| <b>Meerwaarde voor cliënt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gevoel van veiligheid</li> <li>- Eenzaamheid verminderen</li> <li>- Toename autonomie</li> </ul>                                                                       | <b>Worden niet gemotiveerd</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onverwachte lange wachtlijst</li> <li>- Niet gepromoot</li> <li>- Eigen initiatief noodzakelijk</li> <li>- Onbetrokken</li> </ul>                                      | <b>Teamsamenwerking</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niet eigen verantwoordelijkheid nemen</li> <li>- Draaglast niet gelijk verdeeld</li> </ul>            |
| <b>Toename werkgeluk</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betekenisvoller werk</li> <li>- Uitdagender werk</li> <li>- Leuker werk</li> <li>- Positiviteit</li> <li>- Werk kunnen loslaten</li> <li>- Hogere productiviteit</li> </ul> | <b>Onduidelijkheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moeilijk informatie verkrijgen</li> <li>- Functies Robot Maatje</li> <li>- Effect Robot Maatje</li> <li>- Stabiliteit Robot Maatje</li> <li>- Eindverantwoordelijke</li> </ul> |                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Geen vrije keuze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruik van Robot Maatje</li> <li>- Inzet bij cliënten</li> <li>- Inzet timing</li> <li>- Inzet doelen</li> </ul>                                                             |                                                                                                                                                                        |

Tabel 3. Codeboom

In deze fase, worden patronen en verbanden onderzocht in de gegevens. Hierbij is er gelet op codes die vaker terugkwamen, om zodoende een geïntegreerd beeld te creëren van de gegevens. Om dit beeld overzichtelijk vorm te geven is er een digitale mindmap gemaakt via het programma 'Canva', waarbij de patronen en verbanden tussen de gegevens worden getoond. Op deze wijze is er een theorie gevormd, die antwoord geeft op de hoofd- en deelvragen van het onderzoek. De mindmap staat weergegeven in afbeelding 2.

