



Living Labs goes on...





Inleiding

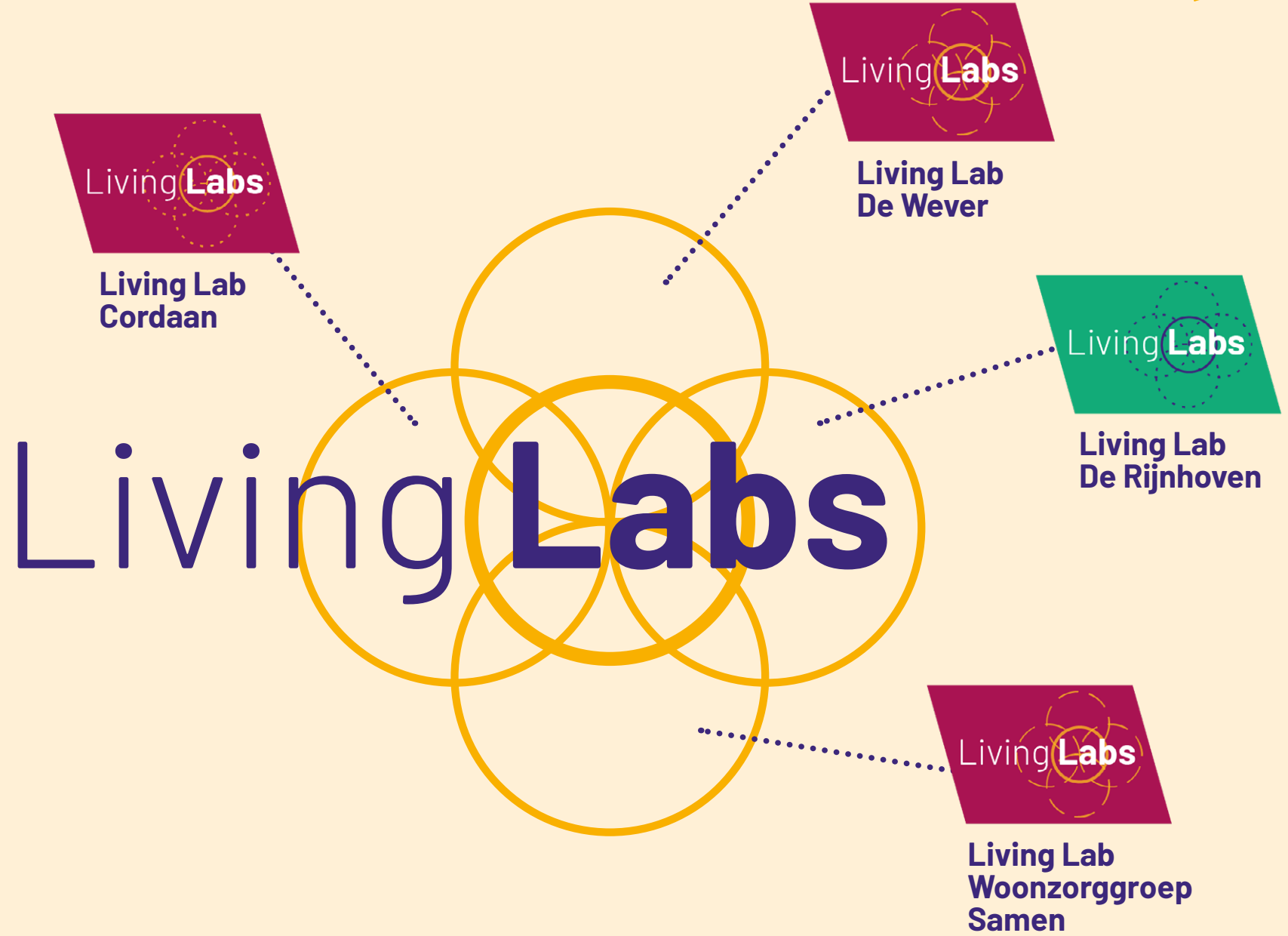
Living Labs

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Afsluiting



Inleiding



**Martine Maes en
Kitty Spaan** (v.l.n.r.)
Landelijk aanjagers
Living Labs

Er zijn nieuwe wegen nodig om de zorg thuis op lange termijn werkbaar te houden. Om die reden en met veel enthousiasme is ActiZ gestart met de Living Labs. De kracht van experimenteren is dat we lokaal en op de werkvloer kunnen uitproberen wat er werkt. Want degenen die het werk verrichten weten het beste wat er nodig en mogelijk is voor een werkbare toekomst!

Het vasthouden van het enthousiasme en de urgentie bij degenen die het werk in de wijk doen is essentieel, want het werk staat altijd voorop. In elke Living Lab kijken we wat nodig is om tijd en ruimte te creëren om deel te kunnen nemen. Waarbij soms de actualiteit compleet anders lijkt dan de toekomst waaraan in de Living Labs wordt gewerkt.

Het afgelopen jaar domineerde de pandemie, die alle aandacht en energie van zorgorganisaties opeiste. Tegelijkertijd gaf dat ook een boost aan de urgentie van het vraagstuk, omdat in de praktijk direct merkbaar was hoe lastig de zorg te organiseren is als er sprake is van te weinig personeel. Anderzijds was er soms een overschot aan inzetbare uren vanwege afname van zorgvraag of wisseling van cliënten. Ondanks de pandemie hebben we ervoor gekozen door te gaan en in contact te blijven met de Living Labs. En zien we dat er toch veel (online) is gebeurd het afgelopen jaar.

Rode draden

Vooral de stap van praten en denken naar doen is een spannende en uitdagende stap in alle Living Labs. Wat kan en mag ik doen, hoe maak ik keuzes daarin, hoe brengen we het steeds een stap verder en hoe zoeken we naar gezamenlijkheid en verbreding? De uitdaging is om aan te sluiten bij wat er al gebeurt.

We zien inmiddels een paar rode draden:

- het gedachtengoed van positieve gezondheid als werkwijze;
- slimmer organiseren van de zorg en meer samenwerking in de buurt/wijk/regio met andere partners;
- de zorgverleners alleen de zorgtaken laten uitvoeren en andere taken door vrijwilligers/informele zorg of andere professionals laten oppakken;
- inzicht in welke taken bij wie horen en die taken al dan niet via een digitaal platform uitzetten.

Vervolg

Doordat de start anders verliep dan gepland, zal het vervolg ook anders verlopen. Want behalve de lange aanloop en de verschillende invalshoeken, is er sprake van verschil in tempo, voortgang en aanpak. Gelukkig past dat helemaal bij de uitgangspunten en de filosofie van de Living Labs. We hebben geen vaste en vooraf geplande projectplannen met aanpak en deadlines, maar we gaan iteratief aan de slag vanuit de regie van het team en de organisatie. Per stap bekijken we wat een goed en logisch vervolg en aanpak is. Dat maakt de opgave wel wat lastiger, want wanneer zijn we dan tevreden en wanneer is het klaar?

Echter, anders organiseren gaat ook om gedragsverandering, bij medewerkers en bij cliënten. Dat vraagt tijd en ruimte. Nu de maatschappij weer wat open gaat, starten we de onderlinge uitwisseling tussen de Living Labs ook weer op. In het najaar willen we kruisbestuiving en versnelling stimuleren door andere leden van ActiZ te verbinden met de Living Labs, te starten met de leden van de ActiZ commissie Arbeid. Voor de Living Labs ligt de uitdaging om met hun experiment de stap te zetten buiten de eigen organisatie. Want het vraagstuk over hoe we de zorg thuis kunnen blijven verrichten is geen lokaal, maar een landelijk vraagstuk!



Living Lab Cordaan

Aanjager Floor van Hellenberg Hubar - beleidsadviseur Innovatie en eHealth

Inleiding



Living Labs

Wat was de aanleiding om mee te doen met de Living Labs?

Cordaan staat altijd open voor nieuwe initiatieven. Op zoek naar wat er buiten bestaande kaders mogelijk is om ook in de toekomst goede zorg te kunnen blijven bieden en het werken in de zorg aantrekkelijk te kunnen houden. We zijn in het Living Lab getriggerd door de invalshoek van bijvoorbeeld de gig-economy waarin arbeid verrichten en belonen een hele andere lading krijgt. Als je kijkt naar vraag en aanbod in de zorg, dan zien we hier kansen. Hoe kunnen we de vraag van de cliënt en het aanbod op een andere manier bij elkaar brengen, even los van hoe het nu georganiseerd is? Iemand werkt in de vorm van betaalde klussen, waarbij roosters worden opgeknipt in zorgtaken die weer op een platform aangeboden worden. Een voorbeeld van zo'n platform dat vraag aan aanbod verbindt is Roamler Care.

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Afsluiting

Wat is jullie insteek geworden?

In eerste instantie hebben we breed verkend wat we zouden willen met het Living Lab. Met de werkgroep bleven we echter in ideeën hangen. Daarom besloten we meer zorgmedewerkers te betrekken en allereerst hen een aantal vragen voor te leggen zoals: Waar besteed je tijd aan waar je eigenlijk geen tijd aan wil besteden? Wat doe je wat niet bij je functie hoort? Welke vragen van cliënten krijg je die je niet kwijt kan?

De enorme hoeveel informatie die we hiermee hebben opgehaald, hebben we gebundeld in thema's en gekoppeld aan de leden in onze werkgroep, die bestaat uit (team-)managers, wijkverpleegkundigen, behandelaars en beleidsadviseurs (totaal 9 mensen). De thema's bleken vooral randvoorwaardelijk te zijn, zoals: planning en registratie, algemene telefoondiensten, rapportage en zorgplan, facilitaire zaken en digivaardigheden. Iedere keer geven we een

terugkoppeling: hoe staat het en hoe kunnen we aanhaken bij andere afdelingen, zodat we geen dubbele dingen doen.

Waar staan jullie nu?

We staan aan het begin en dat is in het hier en nu dingen benoemen en veranderen voor medewerkers. Klein beginnen, kleine zaken oplossen, vertrouwen winnen om straks grotere stappen te kunnen maken. Het echte anders denken blijkt nog een brug te ver. We werken nu eerst aan vertrouwen.

Wat is jullie volgende stap en waarom?

Het Living Lab biedt de mogelijkheid om kleinschalig ervaring op te doen met het gedachtegoed van de gig-economy. Maar voordat we die stap nemen gaan we eerst in Noord in één wijkteam starten met robotisering (RPA). Want al het repetitieve werk kan in principe overgenomen worden door een robot. Denk aan de mogelijkheid om rapportage om te kunnen zetten van voice naar tekst. Ook voor anderstaligen kan dit een goede oplossing zijn en het verkleint de drempel tot rapporteren. Veel meer zaken kunnen geautomatiseerd worden, zoals overdrachten vanuit het ziekenhuis die direct in onze systemen komen zonder tussenkomst van mensen. Het automatiseren van deze processen heeft als doel om zoveel mogelijk administratieve rompslomp voor medewerkers te verminderen.



Inleiding

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Afsluiting

Quote bij de kick-off september 2020

.....

“Wij doen mee omdat een Living Lab ruimte biedt om niet hetzelfde net een beetje anders te doen, maar veel creatiever en met een blanco sheet te starten. Binnen Zorgeloos Thuis, een nieuw zorgconcept van Cordaan, hopen we met andere organisaties samen te werken en medewerkers te vinden en te binden.”

Wat heeft jou geïnspireerd?

Er is veel vrouwelijk potentieel, maar dat wordt niet volledig benut op de arbeidsmarkt. Een sterkere positie voor vrouwen op de arbeidsmarkt biedt kansen en voordelen voor individuen, bedrijven, sectoren en de algehele economie. En het vergroot de economische zelfstandigheid van vrouwen. Meer daarover in het rapport van McKinsey & Company (september 2018): [Het Potentieel pakken: de waarde van meer gelijkheid tussen mannen en vrouwen op de Nederlandse Arbeidsmarkt](#)

Een fulltime-dienstverband is verleden tijd in de gig-economy. Mensen vergaren vanuit een zelfstandige positie inkomsten uit verschillende bronnen. [Gig economy in een notendop.](#)



Cordaan: Alles wat je aandacht geeft groeit!



Living Lab De Wever

Aanjager Annemieke van Brunschot – manager Wetenschap, Innovatie en onderzoek

Inleiding



Wat was de aanleiding om mee te doen met de Living Labs?

De noodzaak om anders naar zorg te gaan kijken was voor ons de aanleiding. We moeten ons steeds meer afvragen: hoe wil ik behandeld, benaderd, verzorgd worden als ik straks zelf zorg nodig heb. Hoe zelfredzaam wil ik blijven, hoe bepaal ik zelf wat er gebeurt? En als ik zorg, ondersteuning, aandacht nodig heb, hoe regel ik dat dan? Het antwoord op die vragen willen we breed verkennen. En daar is ruimte voor nodig; experimenteerruimte.

Wat is jullie insteek geworden?

In de zorg thuis is het soms een worsteling om mensen op andere momenten van de dag persoonlijk te helpen. En de vraag is: is dat ook nodig? We moedigen aan vooral hulpmiddelen in te zetten, zodat cliënten zelfredzaam blijven. Denk aan een hulpmiddel voor het aantrekken van steunkousen of de druppelbril. Iets wat relatief zo eenvoudig lijkt, vraagt toch om een mindshift, een gedragsverandering. Daar zetten we met voorbeeldgedrag, met gesprekken en met tools op in.

Daarnaast willen we graag in één straat of één wijk de grenzen tussen financieringsstromen vergeten en uitgaan van de behoefte van bewoners en thuiszorgmedewerkers: wat is er nodig en waar zijn jullie bij gebaat? We gebruiken daarbij bestaande methodieken en middelen. En we hebben het gedachtengoed van positieve gezondheid geïntroduceerd, waarmee we cliënten en hun familie willen stimuleren de juiste dingen te doen en zelf meer bij te dragen aan welzijn en kwaliteit van leven.

Waar staan jullie nu?

We zetten de LEAN-methode in om problemen af te pellen en te onderzoeken welke oplossingen er zijn als je vanuit diverse perspectieven kijkt. Die oplossingen onderzoeken we en we kijken wat het kan opleveren. Als het probleem is: het lukt niet om jonge mensen aan te trekken, want de contracten zijn te klein, dan wordt er niet gestuurd op de oplossing van het inzetten van middagzorg, maar wordt er breder gekeken. We beginnen klein maar willen uiteindelijk groter en meer oppakken, samen met collega-organisatie Thebe en welzijnsorganisaties.

Wat is jullie volgende stap en waarom?

We willen snel met het gedachtengoed van positieve gezondheid aan de slag om anders te kijken naar de zorgvraag van (toekomstige) cliënten. Maar uiteindelijk beslist Het Zorg Thuis Team waarmee ze aan de slag willen. Iedere drie weken is er contact, dan monitoren we welke stappen er zijn gezet, of er iets nodig is en cetera. We zien dat er mensen zijn die zich als een echte ambassadeur hard maken voor het Living Lab en dat is hartstikke mooi.

Uiteindelijk hopen we op een ecosysteem in een straat of wijkdeel waarin we met collega-organisatie Thebe, welzijnsorganisaties en informele zorg (zoals de buurman en de wijkagent) werken aan gezamenlijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid.

Afsluiting



Inleiding

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Afsluiting

Quote bij de kick-off september 2020

.....

“In 2020 zijn De Wever en Thebe gestart met een innovatiecentrum Zorg & Welzijn en daar kunnen we alle hulp bij gebruiken. De mogelijkheid van de Living Labs komt voor ons als geroepen. Nieuwe paradigma's zijn nodig om anders te organiseren en we zijn allemaal op zoek naar concretisering. Hoe we dat moeten doen is een zoektocht. Wij hopen op concrete antwoorden na onze zoektocht.”

Wat heeft jou geïnspireerd?

Transformatie kun je niet leiden. Het is een zelf organiserend proces. Leiders kunnen alleen maar een ecosysteem bewerkstelligen, waarin transformatie spontaan plaatsvindt. Ze dienen daarom de natuur te bestuderen en de principes die erin werkzaam zijn. Mijn inspiratie is het boek *Door de bomen het bos zien* van Jan Bommerez.



De Wever: Door de bomen het bos blijven zien



Living Lab De Rijnhoven

Aanjager Angela Kranendonk – beleidsadviseur kwaliteit en innovatie

Inleiding



Wat was de aanleiding om mee te doen met de Living Labs?

In de wijk zien we dat cliënten vaak dingen vragen aan onze zorgprofessionals die niets met zorg te maken hebben. Zoals een maaltijd opwarmen of de was uit de wasmachine halen. Dat is één van de redenen geweest om met één van onze wijkteams te gaan kijken hoe we de medewerker centraal kunnen zetten op zo'n manier, dat zij kan doen waarvoor ze is opgeleid: zorg verlenen.

Living Labs

Living Labs

Wat is jullie insteek geworden?

We hebben inmiddels sessies gehad met het wijkteam en een projectleider van ActiZ. Een leerling verpleegkundige heeft zich opgeworpen als aanjager binnen het team, een belangrijke rol. In onze meetings nodigen we ook gasten uit, zoals iemand van een vrijwilligersorganisatie, om inzicht te krijgen en gedachten en ervaringen uit te wisselen.

In die sessies brainstormen we over wat we willen en wat we gaan doen. Daar rollen opdrachten en taken uit, die we in verschillende groepjes oppakken. Een van die opdrachten was om een enquête uit te zetten onder onze cliënten, waarmee we in kaart wilden brengen welke behoefte er bij bewoners of familie speelt. Zoals meegaan op doktersbezoek, een spelletje doen, wandelen. De bedoeling was deze behoefte dan te koppelen aan een vrijwilliger of welzijnsorganisatie en deze niet-zorgtaken weg te halen bij het wijkteam. Omdat de vragen nog niet helemaal geschikt zijn voor een enquête, hebben we nu besloten om de vragen te gebruiken voor het (intake-)gesprek met de cliënt en zijn familie.

Living Labs

Living Labs

Afsluiting

Waar staan jullie nu?

Met één team, dus heel kleinschalig, proberen we voor de vraagstukken die er leven en nu relevant zijn praktische oplossingen te zoeken. Het team zelf is in de lead, die zetten verwerkingsstappen. Zij kijken met elkaar 'hoe kunnen wij dit vormgeven'. En zij bepalen ook het tempo. De aanjager in het team houdt de energie erin.

Wat is jullie volgende stap en waarom?

Naast een van onze verpleeghuislocaties staan appartementen waar VPT zorg geleverd kan worden, maar dat doen we nog niet. Samen met de wijkverpleegkundige en iemand van financiën gaan we onderzoeken of VPT haalbaar is voor De Rijnhoven. Het voordeel daarvan kan zijn dat je bijvoorbeeld extra begeleiding kan inzetten om met iemand op pad te gaan, wat niet ten koste gaat van de professionele zorguren. Vaak vinden zorgprofessionals het moeilijk om nee te zeggen want ze willen de cliënt graag helpen. Binnen een VPT leggen we die taken elders neer, bijvoorbeeld bij het keukenpersoneel of de huishoudelijke verzorging. Op die manier kunnen we onze zorgprofessionals beschikbaar houden voor de zorg. Een andere volgende stap, die hierop ook mooi aansluit, is het verkennen van het gedachtengoed van Positieve Gezondheid.



Inleiding

Living Labs

Living Labs

Living Labs

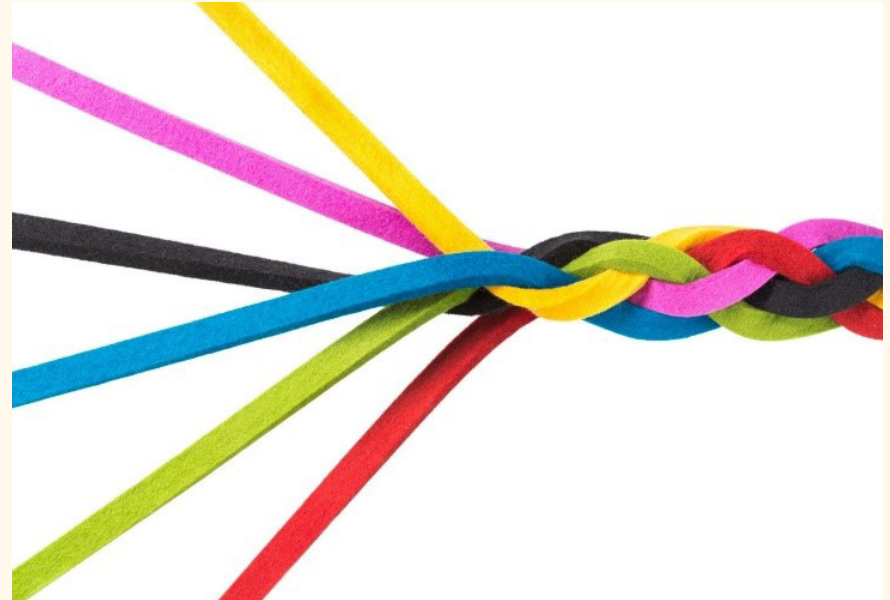
Living Labs

Afsluiting

Quote bij de kick-off september 2020

.....

“Als we iets nieuws gaan doen, moet dat aansluiten bij wat mensen in de thuiszorg nodig hebben en dat is veel breder dan zorg en betreft een veel bredere kring aan mensen die daaraan een bijdrage kunnen leveren. Een nieuwe weg inslaan is experimenteren, met nieuwe mogelijkheden. En daarbij hebben we een grote handelingsvrijheid nodig in de manieren waarop we samenwerken.”



De Rijnhoven: Alle draden verbinden



Living Lab Woonzorggroep Samen

Aanjager Sigrud van Haaster – projectleider zorg

Inleiding



Wat was de aanleiding om mee te doen met de Living Labs?

In ons werkgebied, de Kop van Noord-Holland, speelt het vergrijzingsvraagstuk net iets eerder dan elders in Nederland. De impact is groot, want behalve dat de mensen die hier wonen steeds ouder worden, hebben we ook te maken met een toename van hoger opgeleide vrouwen die naar de steden trekken en een dalende beroepsbevolking. Dat betekent een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Hoe krijgen we dan het werk gedaan en hoe houden we het leuk voor onze medewerkers? De oplossingen die er nu zijn, zijn niet toereikend voor de toekomst. Die vragen willen we daarom meer out of the box aanvliegen.

Wat is jullie insteek geworden?

Woonzorggroep Samen heeft het gedachtegoed van Positieve Gezondheid omarmd; wat vindt de cliënt belangrijk en wat heeft de cliënt daarbij nodig als het gaat om welzijn, zingeving en kwaliteit van leven. Dat gaat veel verder dan strikt (medische) zorg. Als je dat weet dan kun je ook andere mensen in gaan zetten. De insteek van Positieve Gezondheid heeft ook effect op medewerkers. Wat betekent dat voor hun werk? Hoe willen zij dat het werk wordt georganiseerd als zij het zelf voor het zeggen hebben? De antwoorden op die vragen gaan ons verder helpen.

Waar staan jullie nu?

In het kader van de Living Labs hebben we al lijntjes uitgezet en gesprekken gevoerd met verschillende stakeholders. Binnen onze regio voelen organisaties de urgentie van de arbeidsmarktproblematiek, dit maakt dat onze stakeholders geïnteresseerd zijn om mee te doen in ons Living Lab.

Intern zijn we gestart met het vormgeven van de meerjarenstrategie. Specifiek voor onze regio hebben we cijfers uitgewerkt over de dubbele vergrijzing en wat dit gaat betekenen. Waarmee we ook de urgentie van het probleem agenderen, wat een echte eye-opener blijkt te zijn. We zijn over het arbeidsmarkt-vraagstuk en de consequenties voor de zorg dus steeds vaker in gesprek en dat is goed voor de bewustwording. En het prikkelt mensen om er mee aan de slag te gaan.

Wat is jullie volgende stap en waarom?

Onze wens is om één of twee dorpen uit te kiezen waaromheen we een 'virtueel hek' zetten zodat we daar het experiment kunnen starten over hoe we het werk anders en toekomstbestendig kunnen organiseren. Zonder knellende regels en vastgelegde financieringsstromen en samen met inwoners, van jong tot oud, onze medewerkers, met de gemeente, zorgverzekeraars en met de organisaties die daar werkzaam zijn zoals vrijwilligers-, welzijns- en andere zorgorganisaties. Langzaam willen we dan het plaatje helder krijgen: hoe gaan we het doen met elkaar. En wat kan ons daarbij helpen. Dat kan bijvoorbeeld een vraag- en aanbodplatform zijn, maar dat willen we aan de voorkant niet invullen. Het moet daar ontstaan.

Afsluiting



Inleiding

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Living Labs

Afsluiting

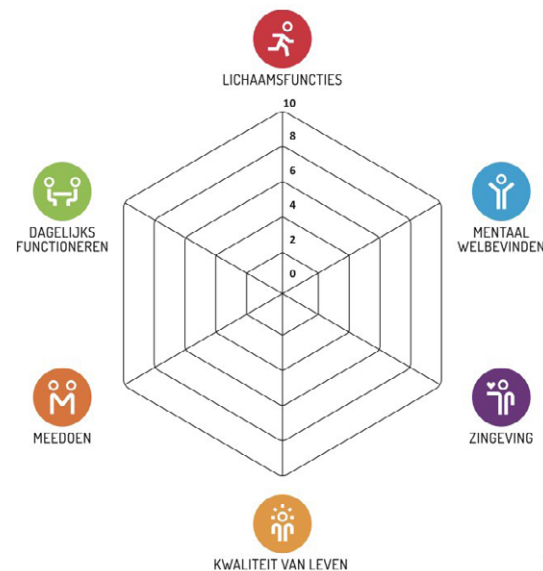
Quote bij de kick-off september 2020

.....

“Behalve ‘hoe krijgen we het werk gedaan’, stellen wij onszelf ook de vraag: ‘wat is het werk dat verzet moet worden?’. Het toepassen van Positieve Gezondheid helpt de hulpvraag specifiek te maken en geeft inzicht wat dat betekent voor het werk en wie daarbij kan helpen. Wij kijken dan breder dan alleen naar zorgprofessionals. Familie, buurtbewoners en vrijwilligers kunnen ook meedoen. In ons Living Lab streven we naar verbetering van de samenwerking, onder andere met de mensen uit het dorp, maar ook met partijen in de regio.”

Wat heeft jou geïnspireerd?

Stel het niet uit. Praat vandaag over morgen. Dit gesprek is nodig, omdat Nederland in snel tempo vergrijst. Het staat vast dat de zorg voor ouderen zal veranderen. Dat vraagt iets van ons allemaal. De door ActiZ geïnitieerde campagne Praat vandaag over morgen, sluit heel goed aan bij de gesprekken die wij al voeren en biedt ook tools zoals de gesprekskaarten.



Woonzorggroep Samen: alles telt mee



Inleiding

In deze publicatie namen Cordaan, De Rijnhoven, De Wever en Woonzorggroep Samen u mee in de ontwikkeling van hun Living Lab, vanuit de centrale vraag: hoe krijgen we de zorg thuis in de toekomst verricht?

Living Labs

De kick-off van de Living Labs vond plaats in september 2020.

Kijk hier de compilatie terug en lees het artikel:

- [De Living labs kick-off 'We gaan naar de regio's](#)
- [ActiZ start met Living Labs 'Anders organiseren is experimenteren'](#)

Living Labs

Inspiratie van de Living Labs

- [Het Potentieel Pakken: het potentieel van vrouwen op de Nederlandse arbeidsmarkt optimaal benutten](#)
- [IPH Positieve gezondheid. Animatiefilmpje over de vragenlijst 'mijn positieve gezondheid, hoe werkt het?'](#)
- [Begeleidingsdocument zorgprofessionals: 'Eenvoudige tool Mijn Positieve Gezondheid'](#)
- Een paar filmpjes die een Living Lab als start van een sessie gebruikten:
 - [Het verhaal als kwaliteitsinstrument](#) (1,4 minuten)
 - [Omdenken: Bewegingsgerichte zorg consistent toepassen](#) (3,38 minuten)

Living Labs

Living Labs

Achtergronden bij het vraagstuk

- Cees de Wildt, ActiZ: [De uitdagingen in de ouderenzorg vragen om een list](#)
- SER: [Aan de slag voor de zorg: een actie-agenda voor de zorgarbeidsmarkt \(ser.nl\)](#)
- ActiZ: [brede-coalitie-presenteert-tien-uitgangspunten-voor-toekomstbestendige-ouderenzorg](#)
- TNO: [toekomstbestendige-arbeidsmarkt-draaischijf-voor-verandering](#)

Afsluiting

Colofon

Opmaak hollandse meesters, Utrecht

© mei 2021

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload. Afzonderlijk gebruik van het beeldmateriaal is niet toegestaan. Voorts alle rechten voorbehouden.

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

branchevereniging van zorgorganisaties

verpleeghuiszorg | zorg thuis | revalidatie en herstel | jeugd