

Co/Lab: Caring Neighbourhoods

Verslag proces
december 2025

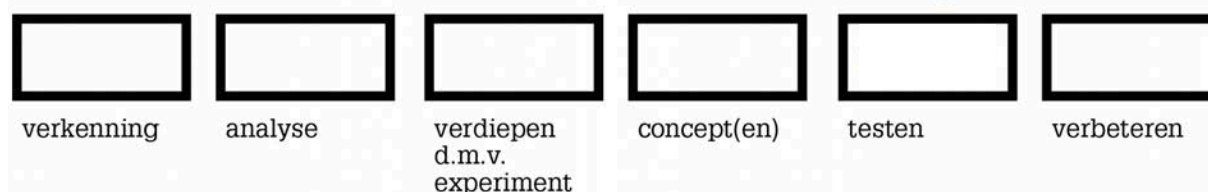
In april 2024 is het ontwerptraject 'Caring Neighbourhoods' gestart, waarin ActiZ, Dutch Design Foundation en ontwerpbureau morgenmakers samenwerken met drie zorgorganisaties - Archipel, Coloriet en Curamare.

We weten dat we de ouderenzorg fundamenteel anders moeten gaan organiseren. Dat doen ouderenzorgorganisaties niet alleen... dat moeten we samen doen. In dit ontwerptraject onderzoeken we deze transitie. Met als focus: **Wat betekent dit voor de rol van professionals in de ouderenzorg?**

De samenwerking in dit ontwerptraject is dan ook omgedoopt tot 'En nu wij samen'. Naast de drie deelnemende zorgorganisaties, informeren en betrekken we een brede groep van ouderenzorgorganisaties binnen het ledennetwerk van ActiZ. De afgelopen twee jaar hebben we inhoudelijke presentaties, brainstormsessies en consultaties verzorgd, maar ook tijdens de jaarlijkse ledendag en netwerkbijeenkomsten is aandacht aan de inzichten uit dit ontwerptraject besteed. Met dit document willen we een (beknopt) overzicht geven van de ontwikkeling en het proces dat met de betrokken organisaties is doorlopen.

Proces

Voor het ontwerpproces zijn de volgende stappen doorlopen:



Verkenning

In deze eerste fase zijn we op verkenning gegaan. Tijdens werkbezoeken hebben we kennis gemaakt met de drie deelnemende organisaties en een inkijkje gekregen in de dagelijkse praktijk, betrokkenheid in de wijk en werkwijzen van de drie organisaties. In meerdere workshops zijn we dieper in de ontwerpvrage gedoken, om een gedeeld beeld te krijgen. Want wat verstaan we precies onder een zorgzame gemeenschap, en hoe ziet zo'n gemeenschap er dan uit? Wat doen organisaties nu al en waar liggen kansen voor de toekomst? morgenmakers heeft tevens onderzoek uitgevoerd naar de ontwikkelingen rondom zorgzame gemeenschappen en praktijkvoorbeelden.

Daarnaast hebben we medewerkers geraadpleegd. Zij kregen werkboekjes toegestuurd, waarin zij niet alleen informatie over hun dagelijkse werkzaamheden gaven, maar ook hun dromen, frustraties en persoonlijke wensen konden delen. En hebben de bestuurders hun visie op zowel de strategische als de organisatorische aspecten gedeeld.



Analyse

De ontwikkeling van zorgzame gemeenschappen is volop in gang, zowel op wijkniveau als vanuit zorgorganisaties. Overall zijn samenwerkingen opgestart tussen lokale buurtinitiatieven, welzijn, woningcorporaties en zorgorganisaties. Hierbij ligt de focus vaak op het opzetten van zorgzame gemeenschappen. De rol die zorgorganisaties hierbij spelen, verschilt sterk. Sommige organisaties nemen de rol van voortrekker en vervullen daarbij een leidende rol in community building.

Uit de antwoorden in de werkboekjes kwam naar voren dat medewerkers minder administratie, registratie en minder protocollen zouden willen. Het zorgen voor elkaar vindt vooral plaats in het eigen team. Buiten het werk zien medewerkers zichzelf wel zorgen voor familie en vrienden. Waarden die voor hen belangrijk zijn: betrokkenheid, menselijkheid en luisteren.

In het kader van deze maatschappelijke ontwikkelingen, is het belangrijk om geen nieuwe initiatieven 'ernaast' te gaan ontwikkelen, maar aan te sluiten bij de beweegkracht die er momenteel al is.

Daarnaast zien we dat het opzetten van een zorgzame gemeenschap andere activiteiten vraagt dan wanneer deze gemeenschappen er al zijn. Uit de verkenning kwam ook naar voren dat de rol van professionals onderbelicht is. Daarom richten we ons in het ontwerptraject op **de rol van professionals in de ouderenzorg** - in de context dat er zorgzame gemeenschappen zijn.

Zie ook <https://www.actiz.nl/en-nu-wij-samen-de-toekomst-van-de-professional-de-ouderenzorg>

Deze eerste inzichten hebben de interesse naar de vervolgstappen in het ontwerptraject meer dan gewekt. Met veel enthousiasme zijn morgenmakers en de drie zorgorganisaties aan de slag gegaan met het ontwikkelen van concepten.

Verdiepen d.m.v. experiment

In deze stap heeft morgenmakers zich verder gericht op de rol van de zorgprofessionals in de ouderenzorg. Wat zijn de werkzaamheden, welke verantwoordelijkheden dragen zij en waar ligt de ruimte om dit te veranderen? Welke ontwikkelingen en beleid rondom arbeidsmarkt zijn van invloed? Zijn er werkzaamheden die je aan anderen - naasten, buurtgenoten of vrijwilligers - kunt overlaten? Waar liggen grenzen...

In inhoudelijke consultaties zijn arbeidsmarktspecialisten van ActiZ, HR-professionals en betrokkenen van de drie organisaties geraadpleegd. In hoeverre zijn mensen bereid om zorgtaken over te nemen? Dutch Design Week was een uitgelezen moment om dat gesprek op een interactieve manier aan te gaan. Op een bakfiets, met gekleurde blokjes konden bezoekers hun mening geven. morgenmakers draaide de vraag aan bezoekers om: *“Wat als jij gaat zorgen voor een ander, wat zou je daarvoor nodig hebben?”*



Concepten

Gevoed vanuit de gesprekken met bezoekers, was een breed scala aan inzichten ontstaan. In een ontwerpdag gingen medewerkers van de drie zorgorganisaties, onder leiding van morgenmakers, aan de slag om de inzichten tot een concept uit te werken.

De concepten bestonden uit mogelijke manieren, een aanpak of speelse werkvormen om zorgtaken anders te verdelen en de rol van zorgprofessionals in een zorgzame gemeenschap vorm te geven. Sommige dicht bij de huidige praktijk, sommige juist prikkelend en wellicht iets minder realistisch. De conceptfase bood de mogelijkheid om heel breed (oplossings-) richtingen te verkennen, zonder daar meteen een keuze in te maken.

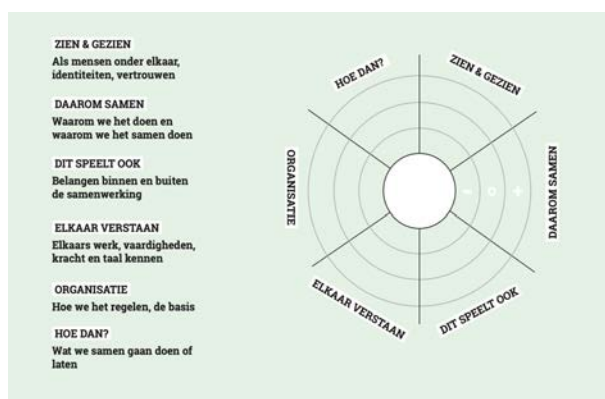


Uit de zes ontwikkelde conceptideeën is een keuze gemaakt om twee conceptringingen verder uit te werken, namelijk: *'Ruimte pakken: doen, durven of laten'* en *'Doe-het-samen: domeinoverstijgend samenwerken'*.



Ruimte pakken is een praktische tool voor teams. Aan de hand van een gezamenlijk bord, vragenkaartjes worden teamleden uitgenodigd om ruimte te pakken. In gezamenlijk overleg bespreken de teamleden welke activiteiten anders uitgevoerd zouden kunnen worden (kansen) en hoe dit praktisch aan te pakken. Het fysieke bord maakt de kansen tastbaar en medewerkers hebben de mogelijkheid om op kansen te reageren. De tool bestaat uit een gezamenlijk bord, vragenkaartjes, gespreksknoppen en een handleiding.

Het *Doe-het-samen pakket* is een ondersteunend gesprekskader. Dit is inzetbaar bij gesprekken rondom samenwerking met andere organisaties. Het web belicht zes verschillende thema's van domeinoverstijgende samenwerking. Voor ieder thema zijn vragen uitgewerkt, die de samenwerkingpartners met elkaar kunnen bespreken. Het web wordt steeds verder ingevuld en blijft een continue element in de samenwerkingsgesprekken. Om de samenwerking visueel vorm te geven, is een mascotte beschikbaar.



Deze twee richtingen zijn in een inhoudelijke sessie bij ActiZ voorgelegd aan een brede groep geïnteresseerde leden.

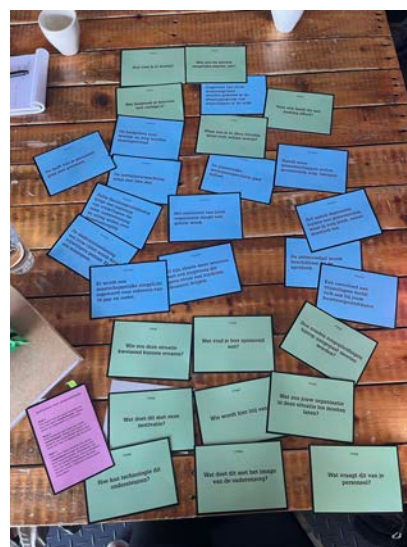
Zie ook <https://www.actiz.nl/mijn-actiz/24-januari-presentatie-denkrichtingen-what-if-lab>

morgenmakers is vervolgens beide concepten inhoudelijk gaan uitwerken en vormgeven. In twee inhoudelijke werksessies is input geleverd en zijn de concepten aangescherpt. Ook zijn de concepten aan de klankbordleden voorgelegd. De feedback is verwerkt tot eerste prototypes van beide concepten in een vorm die getest kon worden bij de drie zorgorganisaties.

Testen

Verschillende afdelingen, woongroepen en samenwerkingsverbanden binnen Archipel, Coloriet en Curamare zijn met de concepten gaan werken en hebben deze getest.

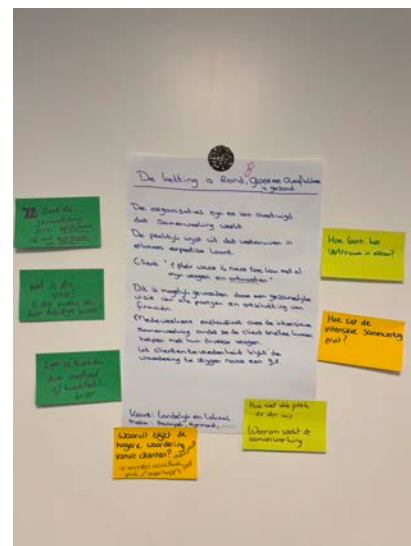
Concept - "Ruimte pakken: doen, durven of laten"



Enkele uitkomsten uit deze eerste testfase:

In *Ruimte pakken* zijn teams soms met kleine activiteiten gestart, maar zijn ook meer structurele veranderingen voorgesteld. Zo heeft een afdeling ruimte gegeven aan een bewoners om de bedden op te dekken. Of is een vrijwilliger gevonden die toezicht houdt op de groep, zodat alle teamleden aanwezig kunnen zijn bij het dagelijkse overlegmoment. Op een verzoek van bewoners om ook 's avonds te kunnen douchen, is het team naar de roostering gaan kijken. En hebben zij samen een deel van de bezetting van de ochtend naar de middag verplaatst. Het bleek voor meer rust (en minder drukte) in de ochtend te zorgen... en de bewoners, die moeten nog even wennen aan ook 's avonds te douchen.

Concept "Doe-het-samen: domeinoverstijgend samenwerken"



Enkele uitkomsten uit deze eerste testfase:

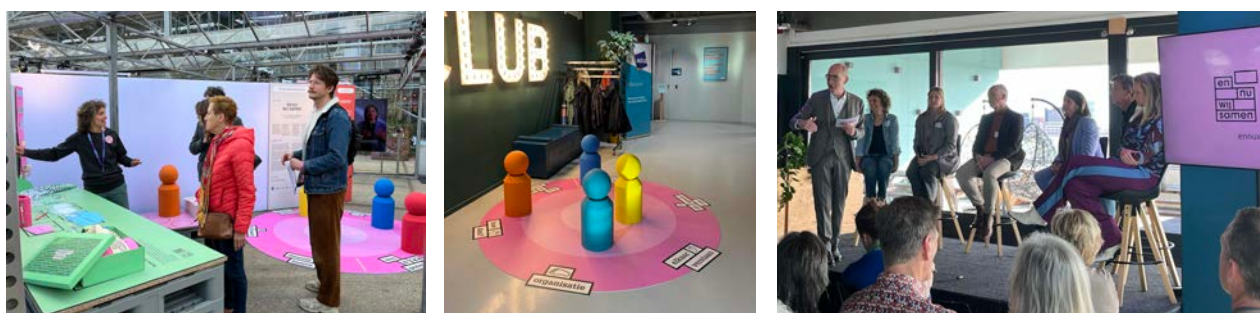
Het *Doe-het-samen* web is de afgelopen maanden op diverse plekken gepresenteerd, o.a. op de Kwaliteitsnetwerkdag en de netwerkmiddag van ActiZ. De thema's in het web spreken tot de verbeelding. Het web is op diverse samenwerkingsbijeenkomsten van de drie zorgorganisaties ingezet.

Het visuele web nodigt uit om andere gesprekken te voeren en stil te staan bij elementen waar we normaal gesproken snel overheen stappen. Uit de test bleek ook dat dit gesprekskader inzetbaar is om intern gesprekken te voeren en inhoudelijk op één lijn te komen.

Verbeteren

Alle ervaringen over het gebruik van de materialen, de manier waarop het concept is toegepast in de afdeling/groep en de uitkomsten die het gebruik heeft opgeleverd zijn verzameld en vormden input voor een tweede versie van de concepten. Om niet alleen de feedback vanuit de deelnemende organisaties op te halen, maar een bredere vertegenwoordiging van ActiZ-leden te betrekken, zijn de concepten van *Ruimte pakken* en *Doe-het-samen* gepresenteerd tijdens een bijeenkomst voor leden.

Met deze aanvullende informatie is morgenmakers gaan werken aan herziene versies van beide concepten. Hierbij zijn verbeteringen doorgevoerd in de wijze waarop beide concepten gebruikt kunnen worden, zoals de volgorde waarop stappen in het proces genomen worden, het verbeteren van instructies. Maar ook het gebruik van materialen (wat heb je in welke stap nodig) is herontworpen. Daarbij zijn sommige elementen weggelaten, aangezien uit de tests en feedback naar voren kwam dat dit onvoldoende past bij de manier waarop organisaties met de concepten werkten. Het visuele ontwerp van de eerste versie is volledig opnieuw vormgegeven. Met als resultaat twee ontwerpen, die tijdens Dutch Design Week (18 t/m 26 oktober 2025) aan een breed publiek gepresenteerd, evenals op de jaarlijkse ActiZ-leden dag (24 oktober).

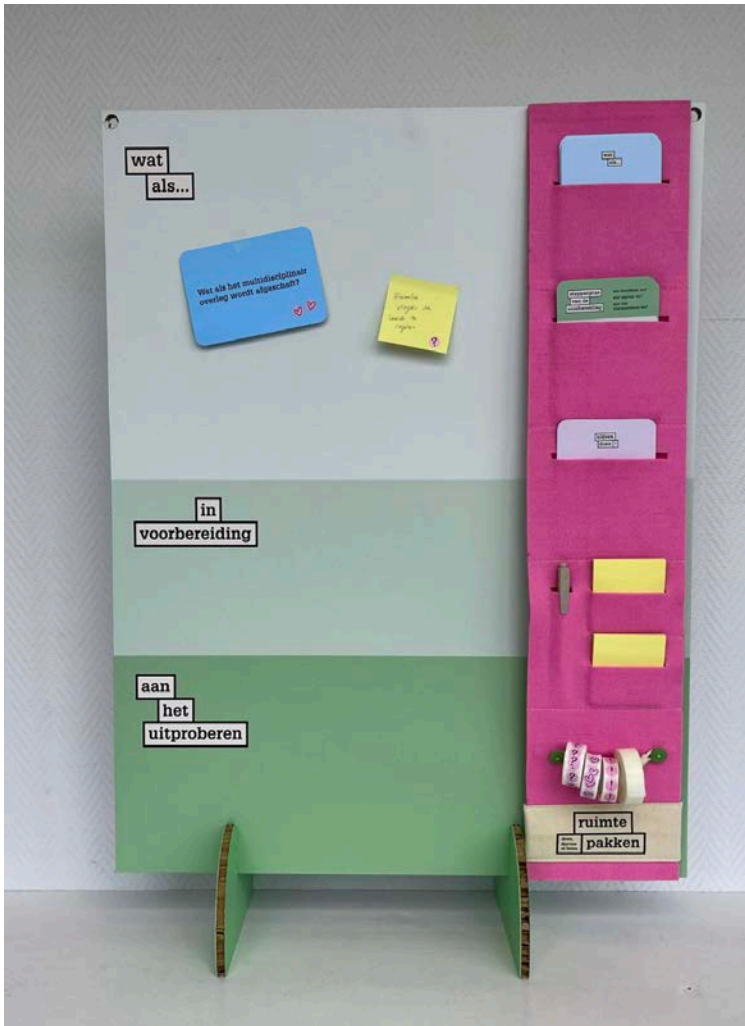


Resultaat

De ontwerpen zijn Ruimte pakken en Doe-het-samen pakket.

Ontwerp 1 - Ruimte pakken: doen, durven of laten

Op de werkvloer van een ouderenzorginstelling gebeurt veel vanuit gewoonte en (on)geschreven regels. Maar dat is niet altijd het beste. Ruimte pakken nodigt teams uit tot anders denken en anders doen. Met praktische instructies helpt het professionals mogelijkheden te zien, te delen en uit te proberen: om beter samen te werken met bewoners en naasten, om de werkdruk te verlichten. Zo pakken ze samen ruimte om de zorg te veranderen.



Hoe werkt het?

1. Startsessie

Ruimte pakken begint met een startsessie. Daarin wordt de manier van werken geïntroduceerd en gaan teamleden het gesprek aan aan de hand van voorbeeldkaarten. In het pakket zit een hele stapel met voorbeelden uit de praktijk. Is dat ook een kans die dit team aanspreekt?

2. Kansensbord

Op het kansensbord kunnen teamleden ideeën ophangen die ze anders zouden willen doen (met de voorbeeldkaarten of op post-its). Anderen kunnen hierop reageren met stickers.

3. Teamoverleggen

Tijdens teamoverleggen worden de kansen besproken. Welk idee willen we gaan uitproberen? Soms kan dan direct, soms moet er iets worden voorbereid, bijvoorbeeld in gesprekken met behandelaars of bewoners. De kaartjes met kansen verplaatsen dan op het kansensbord naar 'in voorbereiding' of 'aan het uitproberen'.

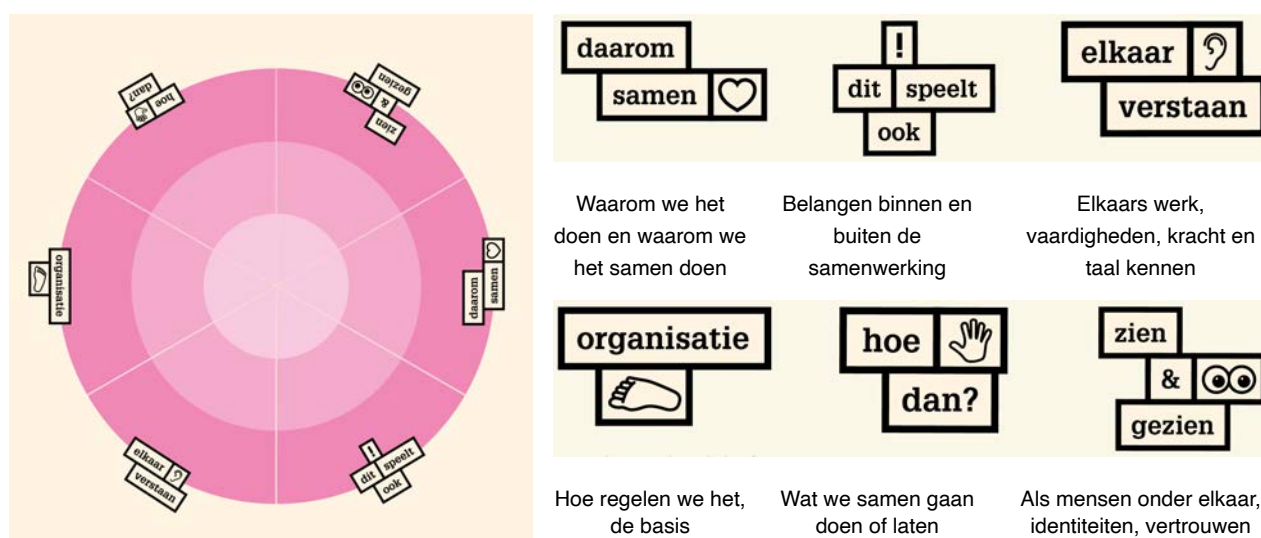
4. Blijven doen?

Na een periode van experiment besluit het team of ze de nieuwe situatie houden of het toch anders gaan aanpakken.

Ontwerp 2 - Doe-het-samen: domeinoverstijgend samenwerken

Het is druk in de wijk met organisaties die zich bezighouden met (ouderen)zorg, welzijn, wonen of het verbeteren van de algehele leefbaarheid. Er wordt steeds meer samengewerkt. Dat is mooi! Maar... begrijpen die organisaties elkaar wel echt? Kennen ze elkaars belangen? En kloppen de verwachtingen over en weer? Doe het samen helpt om in dit soort situaties belangrijke zaken af te stemmen.

De basis van Doe het samen is een web met zes thema's. Het zijn thema's waarop samenwerkingen vaak stuklopen, stroef gaan of waar vaak onduidelijkheid over is. Daarmee ontdek je al snel of je op een lijn ligt en waar nog extra aandacht nodig is. Het gaat daarbij niet zozeer over wat je samen gaat doen, maar waarom, hoe, of je wel dezelfde taal spreekt en welke belangen nog meer spelen. Het web helpt om van een afstandje naar de samenwerking te kijken.



Zo gebruik je het

Het web is op verschillende momenten en manieren inzetbaar. Hieronder geven we enkele momenten en manieren. Maar je kunt er natuurlijk zelf mee experimenteren!

Bij het maken van plannen

Schrijf je een plan voor een nieuw samenwerkingsplan? Bijvoorbeeld voor de aanvraag van een subsidie? Neem het web er eens bij en bekijk of je alle thema's en vragen beantwoord, of er tijd voor inruimt om er aandacht aan te besteden.

Bij de voorbereiding van een samenwerking

Heb je de eerste gesprekken over samenwerken gehad? Stuur het web met de vragen naar de verschillende partners met de vraag of zij hier over na willen denken en de vragen willen beantwoorden. Zo verschijnt iedereen veel beter voorbereid aan 'de start'. Niet alle vragen hoeven beantwoord te zijn, maar iedereen heeft er al wel over nagedacht.

Tijdens een samenwerking

Pak het web er tijdens een samenwerking regelmatig bij. Doe bijvoorbeeld elk kwartaal een 'intake' (zie uitleg hieronder). Zo hou je de vinger aan de pols. Je hoeft echt niet alles vooraf te bespreken, ga vooral aan de slag en ontdek samen. Maar om echt samen te werken (en niet alleen werkzaamheden af te stemmen) is het goed om regelmatig tijd in te ruimen om de verwachtingen en ideeën af te stemmen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen steeds een ander thema aan te pakken.

Vervolg

Doe-het-samen is afgerond en klaar om gebruikt te worden. Het pakket bestaat uit het web, de inhoudelijke toelichting van de zes thema's en instructies voor gebruik. Eind 2025 hebben alle ActiZ-leden een pakket ontvangen, waarmee zij direct *Doe-het-samen* kunnen toepassen.

Daarnaast zijn de materialen online beschikbaar via de website:

<https://morgenmakers.nl/aan-de-slag-met-doe-het-samen/>

Opgemerkt wordt dat de thema's in het web op verschillende (creatieve) manieren of werkvormen in bijeenkomsten besproken kunnen worden. De keuze voor werkvorm vraagt om ervaring in het begeleiden van processen. Mogelijk is hierbij externe procesbegeleiding wenselijk.

Voor *Ruimte pakken* start vanaf 2026 een vervolgtraject. Uit de testfase kwam naar voren dat de deelnemende organisaties het pakket op verschillende manieren hadden gebruikt. Denk bijv. aan het wel/niet zichtbaar zijn van het bord voor bewoners en/of familieleden, of het wel of niet aanwezig zijn van een actieve 'trekker' van het proces. Deze verschillen hebben laten zien dat het pakket flexibel is qua daadwerkelijk gebruik, maar dat er nog veel vragen zijn over de introductie en implementatie binnen een zorgorganisatie. Juist de introductie - wel/geen ambassadeur aanwezig, of betrekken van een nieuw gevormd team of een team dat al lang samenwerkt, enkel team/afdeling of meerdere tegelijkertijd - vormt een essentiële stap om succesvol ruimte te kunnen pakken.

Om deze aspecten te kunnen vormgeven starten morgenmakers en ActiZ een vervolgtraject. Meerdere zorgorganisaties kunnen zich aanmelden om met *Ruimte pakken* te gaan werken en samen met morgenmakers het gebruik en implementatieproces samen vorm te geven. De inzichten worden verwerkt tot een nieuwe versie van het *Ruimte pakken*-pakket.

Voor meer informatie, of interesse in het vervolgtraject, kun je contact opnemen met
ActiZ - Henriette Neuteboom/Suzanne Veen (h.neuteboom@actiz.nl / s.veen@actiz.nl)
morgenmakers - Mieke Fiers (mieke@morgenmakers.nl)