



Auteur Reinier Groenendijk

Fotograaf Leven Willemse

Actieve betrokkenheid vergt moed

Communicatie in zorggerelateerde instellingen is een breed terrein waar veel over wordt geschreven. Over de overdadige wet- en regelgeving. Over lange doorlooptijden die actuele communicatie lastig maakt. Over mondige betrokkenen die willen meedoen. Maar het kan ook anders: Habion in Houten is een woningcorporatie die zich richt op het realiseren van moderne, flexibele en betaalbare ouderenhuisvesting, waarbij samen met partners de zorgbehoefte wordt ingevuld. Parc Spelderholt in Beekbergen is de plek waar jongeren met een beperking leren en werken. De overeenkomst tussen beide organisaties: zij betrekken alle belanghebbenden bij hun werk en nemen de mensen serieus.

Binnen het brede spectrum van zorg neemt de ouderenhuisvesting en zorg een heel eigen plek in. Nog niet zo lang geleden werden wonen, welzijn en zorg allemaal vanuit de grote AWBZ-pot betaald. Nu zijn zorg en wonen door de WMO niet meer onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarbij komt dat de moderne oudere mondiger is en in de meeste gevallen prima in staat is aan te geven hoe hij of zij het liefst oud wil worden.

Joost Maas is communicatieadviseur bij Habion, nu nog in Houten, vanaf juli in Utrecht.

“Als we niet uitkijken verliezen verzorgingshuizen in rap tempo hun functie of worden zelfs gesloopt. En dat terwijl ze in de toekomst harder nodig zijn dan ooit in verband met de vergrijzing. Met het programma ‘Bejaardenhuis een 2^e jeugd’ vinden wij, als ouderenhuisvester, onze voormalige zorggebouwen opnieuw uit, samen met bewoners, lokale gemeenschap, zorgpartners en ondernemers. We doen dat door de gebouwen een (voor huurders betaalbare) tweede jeugd te geven. Met de wensen van ouderen stevast als uitgangspunt. Ook van de zorgaanbieders waarmee wij

samenwerken verwachten we dat zij de ouderen centraal stellen. Cocreatie is in de praktijk van de ouderenzorg relatief nieuw. Dat stuit weleens op weerstand.”

Maatschappelijke relevantie

Habion heeft voor het proces om te komen tot een compleet nieuwe invulling van een voormalig verzorgingshuis, een methodiek ontwikkeld: de RØRING-methode (combinatie van een ring/cyclus/spiraal en reuring). Deze methode is ontwikkeld om bewoners en lokale gemeenschap optimaal te betrekken bij de veranderingen. Maas: “De RØRING start met een gedegen stakeholderanalyse om de omgeving en alle (mogelijke) betrokkenen in kaart te brengen. Dan volgt de inspiratiebijeenkomst waar drie vragen centraal staan: hoe wilt u oud worden, wat heeft u daarvoor nodig en minstens zo belangrijk: wat kunt u zelf bijdragen? De inventarisatie van de wensen en behoeften leidt tot een grofmazig plan, dat acht weken (tijdens een werkatelier met deskundigen en bewoners) na de eerste ▶



Habion

is een landelijk werkende woningcorporatie, gespecialiseerd in ouderenhuisvesting. Habion heeft, verspreid over heel Nederland, zo'n 120 gebouwen voor ouderen en biedt ouderen de huisvesting waar ze zich thuis voelen. Zelfstandige woningen maar ook wooneenheden in verzorgingshuizen. Het is de missie om ouderen een veilig, betaalbaar en comfortabel thuis te bieden. Extra aandacht is er voor de kwetsbare ouderen. In de aanpak van Habion staat de mening van de oudere zelf centraal. Zo ontstaan nieuwe woonvormen met tevreden ouderen. www.habion.nl.

bijeenkomst aan betrokkenen wordt voorgelegd in een nieuwe bijeenkomst.

Is er een akkoord, dan volgt eventueel bijstelling en verfijning en voorbereiding tot uitvoering in zowel fysieke (verbouwing) als sociale maatregelen (soms oprichting woonzorgcoöperatie, jongeren gaan samen met de ouderen in het gebouw wonen, er worden ondernemers aangetrokken).

In Zwolle, Voorst en Loenen aan de Vecht kregen op deze manier voormalige verpleeg- en verzorgingshuizen een nieuwe invulling. Opnieuw uitgevonden gebouwen waar bewoners betaalbaar, gelukkig en met eigen regie oud kunnen worden."

De praktijk: De Molenhof in Zwolle

De methodiek is de afgelopen jaren al op diverse plekken toegepast. Mooi voorbeeld is De Molenhof in Zwolle. Dit voormalig verpleeghuis heeft in de afgelopen drie jaar een ware metamorfose ondergaan. Van een verpleeghuis waar bewoners gast waren van de zorginstelling naar een gebouw waar oud met jong samenwoont en waar de zorginstelling gast is bij de bewoners.

Het gebouw heeft inmiddels een totaal nieuwe

uitstraling en ook de invulling is compleet anders.

"In binnen- en buitenland is er veel belangstelling voor onze manier van werken. We krijgen uit alle windstreken verzoeken voor rondleidingen. De baby die in De Molenhof werd geboren haalde het Journaal van acht uur. Hij woont er nog steeds. Wat wil je ook met zoveel oma's."

Communicatie wezenlijk

Habion werkt methodisch en onderscheidend maar vooral: iedereen heeft een volwaardige stem. Maas: "In onze methodiek zijn communicatie en communiceren wezenlijke onderdelen. De communicatiediscipline is vanaf de start van elk proces nauw betrokken. Het toverwoord: cocreatie. Met als doel om bewoners de regie te geven. Instituties zoals de woningcorporatie, de zorginstelling en de gemeente faciliteren dan uiteindelijk slechts het proces. Bewoners en lokale gemeenschap weten uiteindelijk zelf het beste wat goed voor hen is. En kunnen met wat ondersteuning best zelf (mee-)bepalen wie hun medebewoners worden, de schoonmaak organiseren, nieuwsbrieven maken en de Facebookpagina bijhouden."

Parc Spelderholt

Op Parc Spelderholt in het lommerrijke Beekbergen, wonen, leren en werken jongeren met een beperking. In een driejarige opleiding kunnen ze alles wat ze leren direct in praktijk brengen door het lopen van een stage op het Parc. Het hotel, het kasteel en het landgoed staan hiervoor tot hun beschikking en zo dragen zij bij aan de dienstverlening van de vele gasten. Want het kasteel en het hotel en de omgeving worden gebruikt voor ondermeer overnachtingen, congressen, opleidingen en evenementen. Parc Spelderholt is de enige organisatie in Nederland waar wonen, werken en leren in een organisatie op een plek zijn samengebracht. Vroeger betaald door de overheid, tegenwoordig wordt de opleiding betaald vanuit de pgb (persoonsgebonden budget) en een eigen bijdrage van de ouders. Het hotel en het kasteel moeten hun eigen broek ophouden.

Annette Fritschy is directeur/bestuurder van Parc Spelderholt en samen met haar teams heeft zij een hoop ballen hoog te houden: "In feite zijn wij een opleidingsinstituut voor jongeren met een beperking. Wij bieden deze jongeren, onze studenten, stageplaatsen in een commerciële omgeving. Een omgeving die moet concurreren met de vele hotels en congresplekken die hier op de Veluwe te vinden zijn. Hebben we geen studenten dan zijn er geen stagiaires, zonder hotel en kasteel zijn er geen stageplekken. Samen biedt dit concept echter wel een sterke meerwaarde en juist over die meerwaarde communiceren wij. Met onder meer reisorganisaties, bedrijven, brancheorganisaties en overheden. We werken zowel in de particuliere- als in de bedrijvenmarkt en dat maakt dat we onze marketing- en communicatieactiviteiten breed neerzetten. Een inmiddels vaste waarde die we de komende tijd nog steviger gaan neerzetten. Voor dat doel zetten we nu onze website in, maar ook Facebook, Twitter, direct mail en niet te vergeten persoonlijk contact. Onze communicatiemiddelen stemmen we af op doelgroepen die we heel zorgvuldig hebben gekozen om het succes van onze inspanningen zo groot mogelijk te laten zijn.

We investeren bovendien in nieuwe boekingsystemen die ons daarbij helpen."

Bewustwording

De interne communicatie gaat de laatste jaren meer en meer ook over de manier waarop geld een niet te missen onderdeel is van al onze activiteiten, zegt Fritschy. "Bewustwording dus, dat dit geld nodig is om te investeren in gebouwen en middelen en dat een investering ook weer terugverdiend moet worden. De resultaten delen we ook met ons personeel en we vragen om bijsturing zonder de feitelijke doestelling van onze organisatie uit het oog te verliezen. Een aantal jaren geleden waren dit bestuursbeslissingen die niet of nauwelijks intern gedeeld werden."

'Bewustwording dat geld nodig is om te investeren in gebouwen en middelen'

Opleiden is niet meer gratis

Parc Spelderholt is een opleidingsinstituut. Omdat financiering van de opleidingen anders dan vroeger wordt geregeld, zien we communicatie op een andere manier plaatsvinden. Fritschy: "We stellen hoge eisen aan de communicatie naar de ouders van onze studenten. Omdat de opleiding deels vanuit de pgb wordt betaald, betalen ouders in heel veel gevallen een eigen bijdrage en hebben veel studenten ook een zorgbehoefte. Wij zijn aan hen dus uitleg verschuldigd over de besteding van dat geld en het invullen van de zorg en moeten bovendien uitleggen dat ook de opleiding moet renderen om deze op lange termijn te kunnen blijven garanderen. Dat was in het begin niet altijd een makkelijke boodschap maar wordt nu beter

geaccepteerd. Dat komt voor een belangrijk deel omdat wij hen direct betrekken bij alles wat we doen en daarvoor in staat zijn gebleken de juiste woorden te vinden om dat uit te leggen."

De opleiding en het kasteel en hotel kunnen in ons concept niet zonder elkaar maar hebben wel degelijk een eigen belang, aldus Fritschy. "De middelen die er zijn willen we eerlijk verdelen en daar communiceren we structureel over. Met een breed overleg waarin we met behulp van korte werksessies de belangrijkste zaken de revue laten passeren. Onze medewerkers betrekken we bij alles wat we doen zodat we van elkaar weten welke zaken er spelen. Onze sociale-mediakanalen kunnen we op deze manier optimaal inzetten, omdat activiteiten die in de opleiding plaatsvinden en van belang zijn voor het hotel en kasteel op dat kanaal gedeeld worden en andersom natuurlijk ook."

Habion en Parc Spelderholt. Instellingen die beide werken in een sterk veranderende omgeving, die hun werkmethode daarop aanpassen en op een moderne manier communiceren met de vele relaties die zij onderhouden. Niet om ze te informeren maar om ze actief te betrekken bij het vormgeven van veranderingen. Dat vraagt een zekere moed, maar die is nodig om uiteindelijk te realiseren wat men voor ogen heeft: een mooie leefomgeving voor jong en oud met als kernwoorden: wonen, betaalbaarheid, zelfbepaling, samenredzaamheid, reuring, ontwikkeling, veiligheid en gezelligheid. ●

Parc Spelderholt

leidt jaarlijks 75 studenten met een beperking op voor een functie in horeca of onderhoud waarna ze kunnen doorstromen naar een plek in een reguliere werkomgeving. Circa 100 werknemers werken dagelijks aan het welzijn van de studenten en de exploitatie van het kasteel, hotel en park. www.parcspelderholt.nl.