

Procesverslag: Cultuurverandering in zorg en welzijn onder bewoners

**De zorg van de toekomst:
een helpende hand om de hoek?**



Huig van Duijvenvoorde

Maarten van Haagen

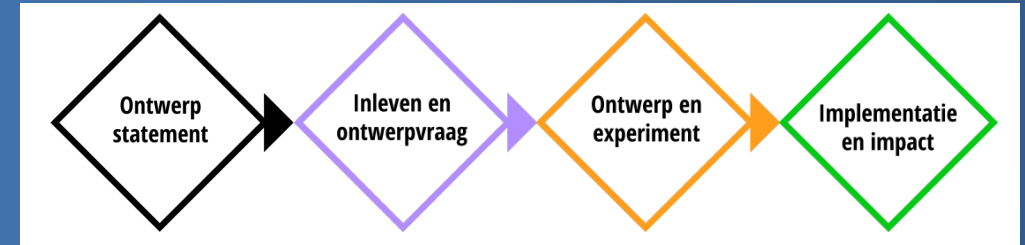
Steffie van Schoten

Anouk Schuit

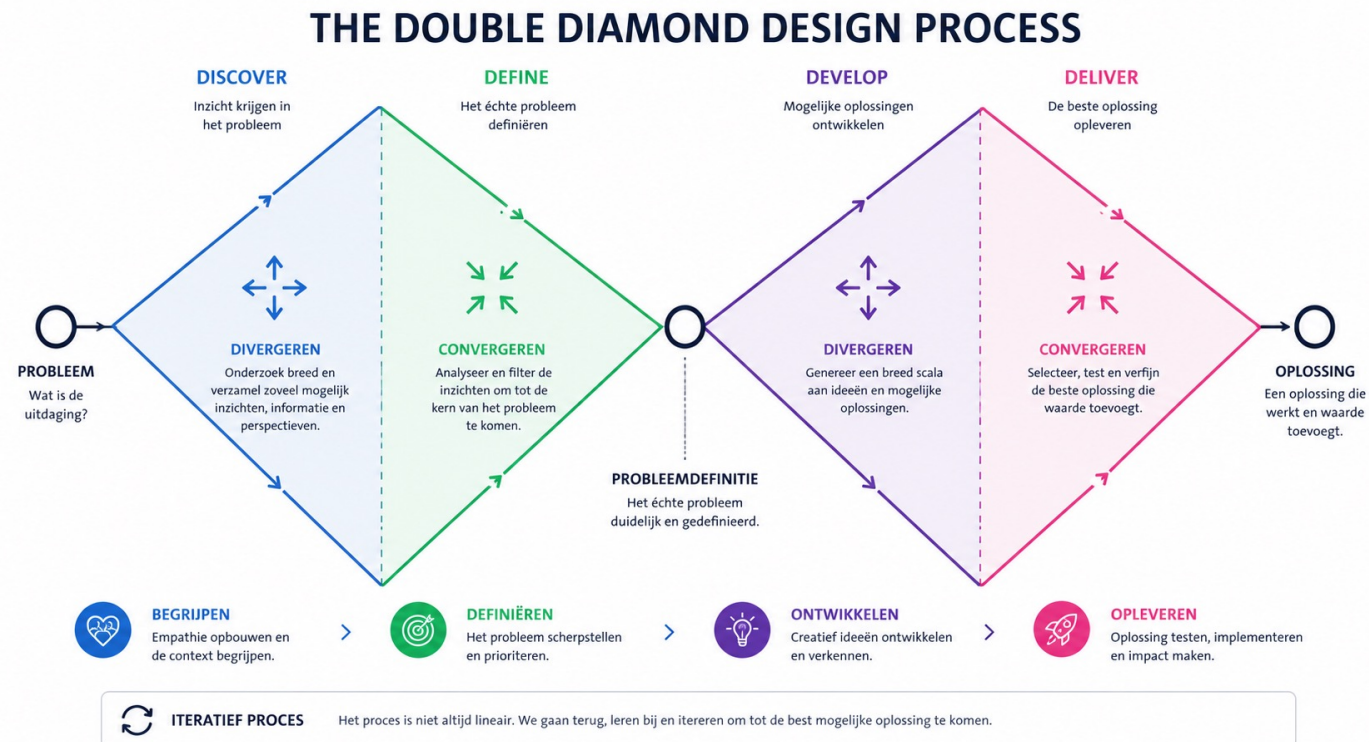
Angelique Tan

Leonie Verlaan

Methode actieproject



De ontwerpende aanpak als basis

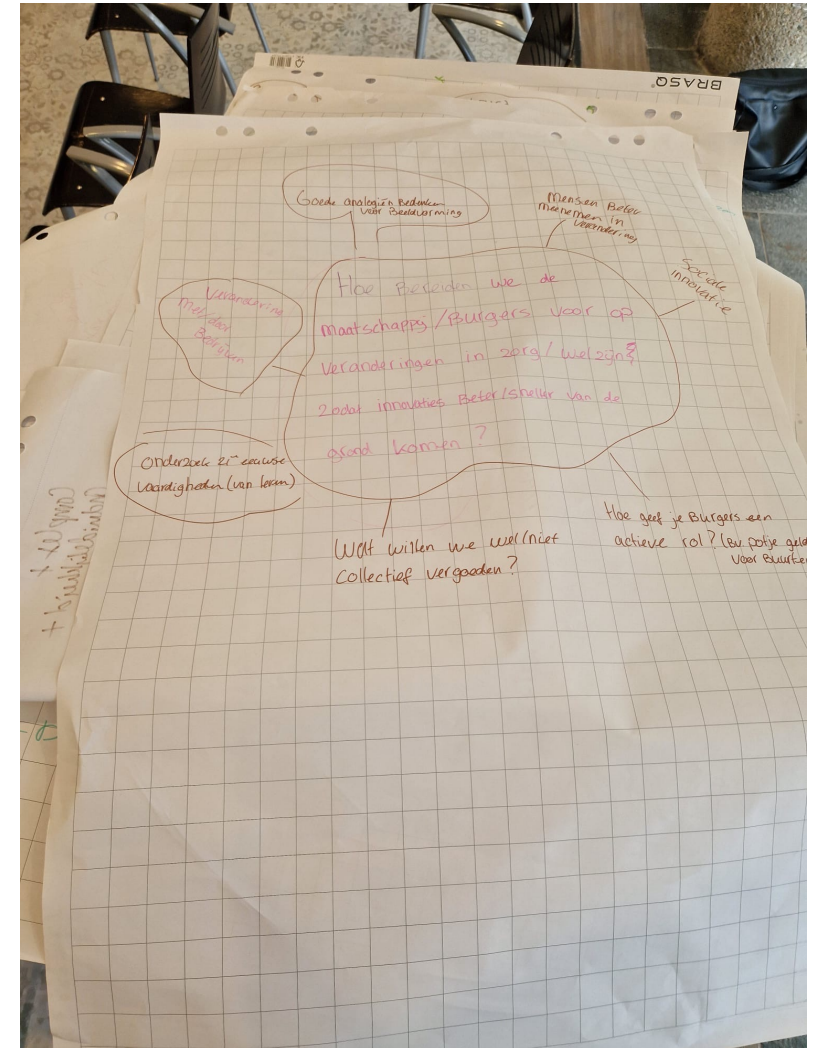


Van start met actieproject 2!

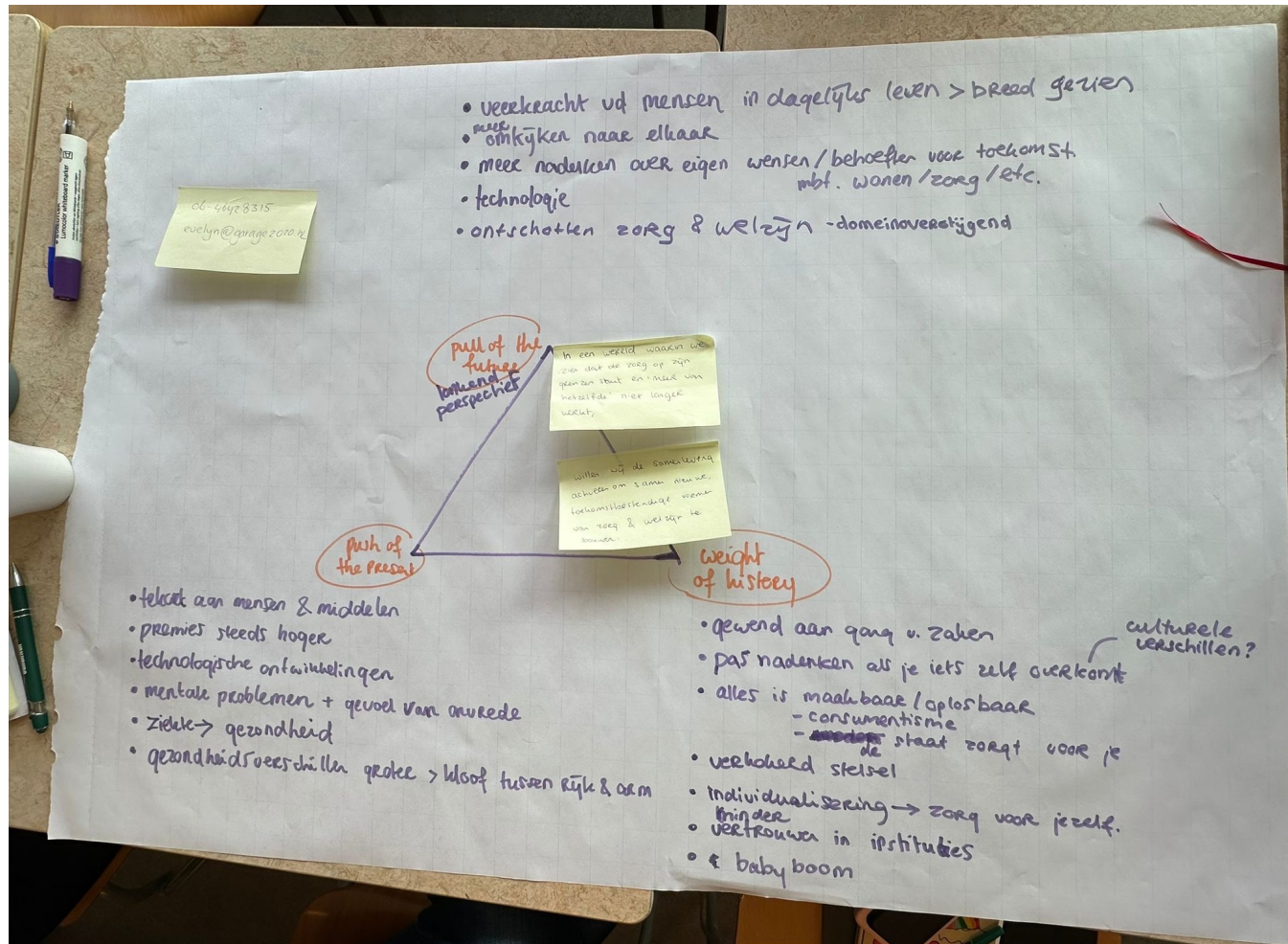
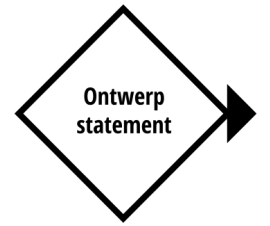
De eerste ideeën voor ons actieproject zijn ontstaan bij de werkvorm *open space* op één van de HIS trainingsdagen.

De startvraag van onze groep:

“Hoe bereiden we de maatschappij/burgers voor op veranderingen in zorg/welzijn, zodat innovaties beter/sneller van de grond komen?”



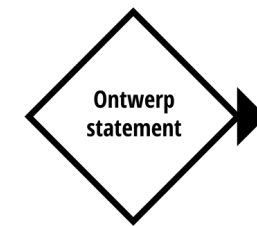
Van start met actieproject 2!



In een hierop volgende werksessie gingen we als groepje aan de slag om dit vraagstuk concreter te maken: waar slaan we op aan en wat zien we om ons heen gebeuren?

We merkten in deze fase al dat ons vraagstuk erg breed was, en we al een bepaalde kant op beredeneerden: wat kunnen mensen voor elkaar betekenen, dichtbij huis? Wat als we meer naar elkaar gaan omkijken in de buurt?

Ontwerpstatement



We formuleerden eerst een bredere ontwerpstatement, om onszelf de ruimte te geven nog te kunnen specificeren.

Ontwerpstatement:

In een wereld waarin we zien dat de zorg op zijn grenzen stuit en 'meer van hetzelfde' niet langer werkt, willen wij de samenleving activeren om samen nieuwe toekomstbestendige vormen van zorg en welzijn te bouwen.

Scope bepalen

Inleven en
ontwerpvraag

- We hebben gebrainstormd over de richting die we op wilden. Het idee van de buurt als afbakening sprak ons nog steeds aan.
- We verwachtten dat als we als samenleving willen dat mensen meer voor elkaar gaan zorgen, de mensen in de buurt of wijk daar een belangrijke rol in kunnen spelen. Daarnaast was onze aanname dat als je wilt dat mensen voor elkaar zorgen, daar eerst een goede basis voor nodig is: als je elkaar kent is het waarschijnlijker dat je zorg vraagt of geeft aan je burens.
- Om de scope te bepalen hebben we onszelf verdiept in onderzoeken en rapporten.



Kerninzichten uit de literatuur: de buurt als bouwsteen voor toekomstbestendige zorg

Waarom 'de buurt'?

De literatuur laat zien dat de toekomst van zorg niet alleen afhangt van professionele zorgverlening, maar ook van de kracht van sociale netwerken in buurten. Gezondheid, welzijn en zorg ontstaan mede door relaties tussen bewoners.

Belangrijkste inzichten

Sociale cohesie (vertrouwen, verbondenheid, wederkerigheid en betrokkenheid) is een belangrijke voorwaarde voor onderlinge hulp en informele zorg. Mensen ervaren de meeste verbondenheid en bereidheid om elkaar te helpen in hun **directe leefomgeving**. De bereidheid om iets voor elkaar te betekenen is vaak aanwezig, maar ontmoetingen en verbindingen ontstaan niet vanzelf. Toenemende segregatie en individualisering kunnen de zorgkracht van buurten verzwakken.

Ontwerpimplicatie

Als "meer van hetzelfde" in de zorg niet meer werkt, ligt een kans in het versterken van de **sociale infrastructuur van buurten**: het creëren van ontmoetingen, vertrouwen en wederkerige relaties tussen bewoners.

Ontwerpuitdaging: Hoe kunnen we buurten activeren en ondersteunen zodat bewoners gezamenlijk meer zorg, aandacht en ondersteuning voor elkaar kunnen organiseren?

Scope bepalen

Inleven en
ontwerpvraag

- Er bestaan grote verschillen in hoe mensen in buurten met elkaar om gaan. Als buurtbewoners zorg aan elkaar verlenen is een stip op de horizon voor de toekomst; voor nu wilden we vooral dat mensen in de buurt weer een stukje dichterbij elkaar kunnen komen.
- Het maakt voor ons niet uit of dat betekent dat je van 'elkaar niet kennen' gaat naar 'elkaar begroeten', of dat je van 'elkaar begroeten' gaat naar 'leuke activiteiten ondernemen samen'.

Van weinig verbinding naar een sterke buurt

Kleine stappen,
grote impact.



Scope bepalen

Inleven en
ontwerpvraag

- Voor onze N=1 hebben we daarom besloten dat elk lid uit ons groepje iemand uit zijn/haar eigen buurt zou interviewen met de volgende onderzoeksvraag:
- *“Hoe zou je het vinden om zorg te vragen aan je buren? En hoe zou je het vinden om te accepteren dat je hulp nodig hebt van je buren?”*



Kerninzichten uit de gesprekken met buren

- **Er is bereidheid om elkaar te helpen. Wel met enige nuance:**
 - Meeste mensen hebben volle agenda's (werk, studie, zorg voor familie) en zijn voor beperkte structurele inzet beperkt beschikbaar.
 - Men wil eigen grenzen goed kunnen bewaken.
- **Hulp vragen aan buren voelt lastiger dan hulp geven**
 - Pas vragen "als het echt niet anders kan".
 - Liever eerst familie/vrienden inschakelen.
 - Angst om tot last te zijn; niet "in het krijt" willen staan.
- **Relatie & vertrouwen zijn cruciaal**
 - Hulp geven/krijgen vooral prettig bij buren die men goed kent
 - Voor kleine, praktische dingen voelt het laagdrempeliger (bv. een boodschap doen, ladder lenen, pakketje aannemen, ritje naar ziekenhuis maken).
- **Zorggerelateerde hulp vragen/krijgen**
 - Medische/zorggerelateerde hulp geven/vragen voelt anders en meer beladen.
 - Behoefte aan duidelijke afbakening: wat doe je wel/niet als buur? Welke taken vragen professionaliteit?
- **Noodzaak van structuur en ondersteuning**
 - Vraag: wie organiseert het netwerk, wie bewaakt afspraken, wie controleert kwaliteit?
 - Ideeën: app of platform om vraag en aanbod te matchen; regierol gemeente; campagnes; maatschappelijke dienstplicht/sociale stage.
- **Sociale cohesie wisselt sterk per buurt**
 - Wens voor "elkaar gedag zeggen" en basiscontact.
 - Soms een beperkt 'wij-gevoel', vooral losse individuele vriendschappen.

Reframen

Inleven en
ontwerpvraag



Naam groep:

REFRAMEN

HEALTH INNOVATION SCHOOL AMSTERDAM

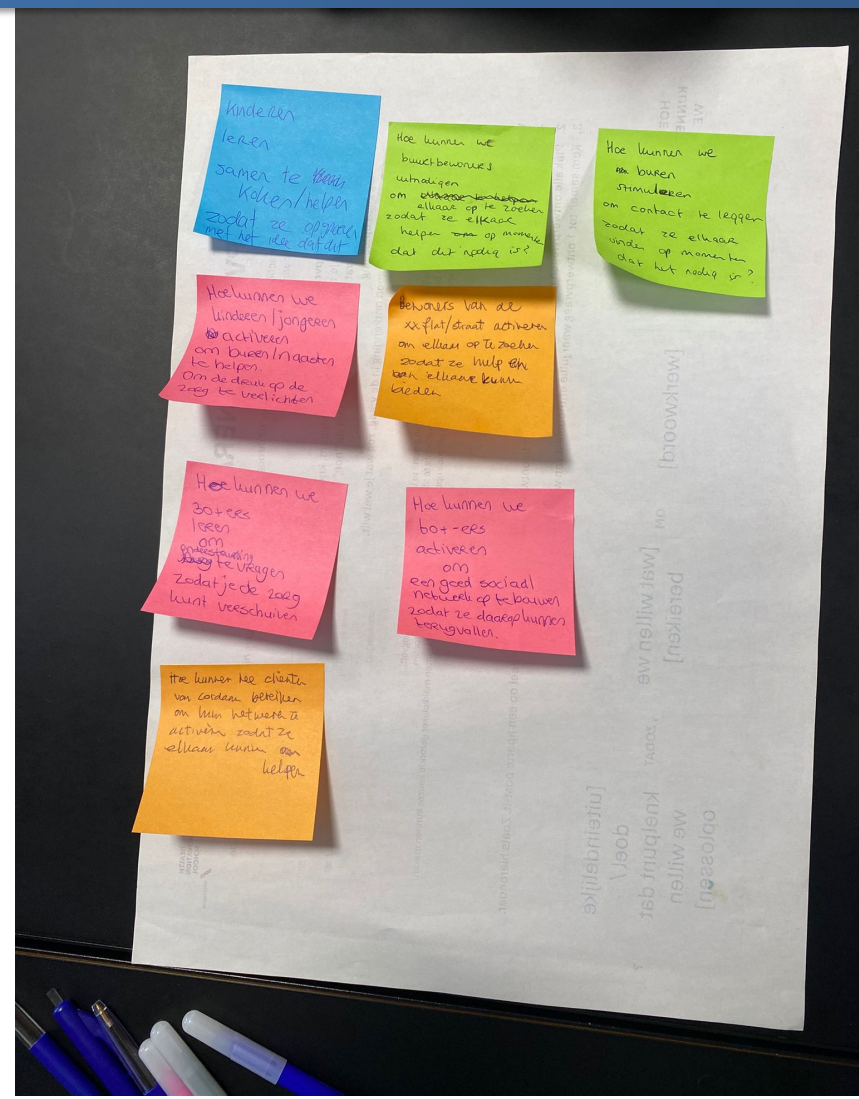
3x Centrale waarden:	
• Kwetsbaar	menselijk
• Solidariteit	medemenselijk
• Leefomgeving	gemeenschap
3x Jargon: laagdrempelig	matkelijk bereikbaar
• sociale cohesie	samen
• verbondenheid	
• hulpbehoevend	ondersteuning / begeleiding
3x Gedrag:	
• hulpvragers	
• individualisme	
• overconsumeren	
Huidige situatie	Gewenste toekomst

Ontwerpvraag

Inleven en
ontwerpvraag

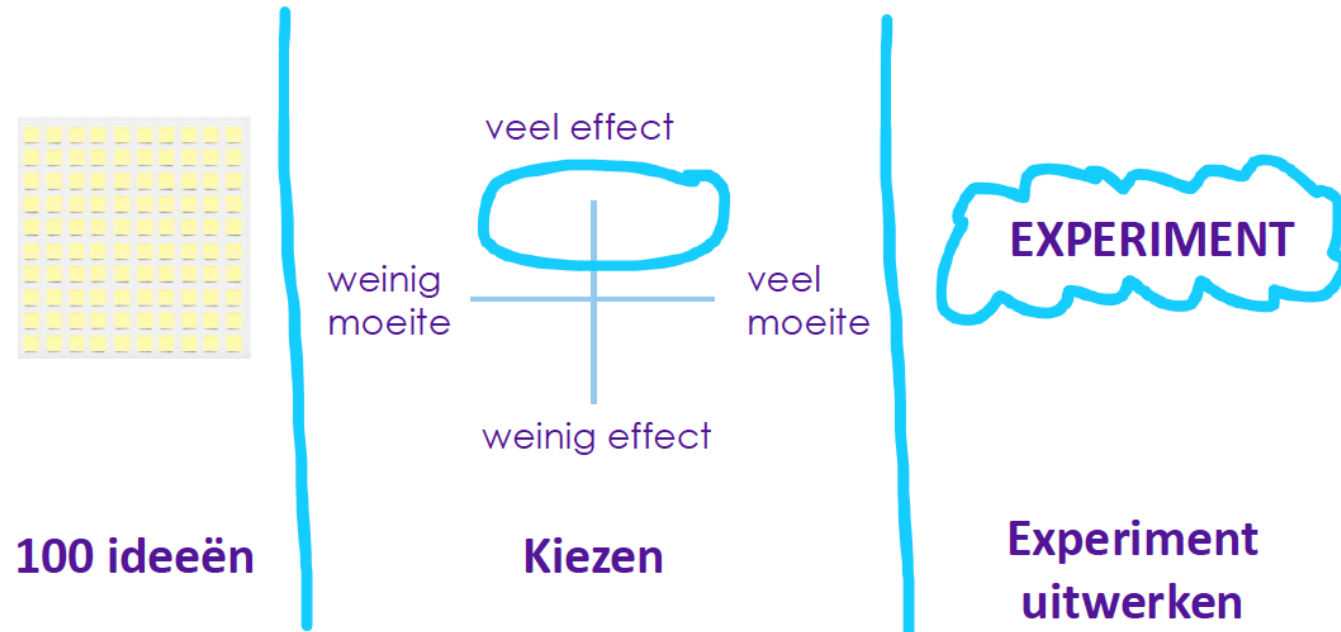
Ontwerpvraag:

Hoe kunnen we buren op het juiste moment met elkaar verbinden om elkaar spontaan te vinden wanneer ze hulp of contact nodig hebben, zodat de druk op de zorg afneemt, omdat bewoners elkaar vaker ondersteunen?



100 ideeën

Ontwerp en
experiment

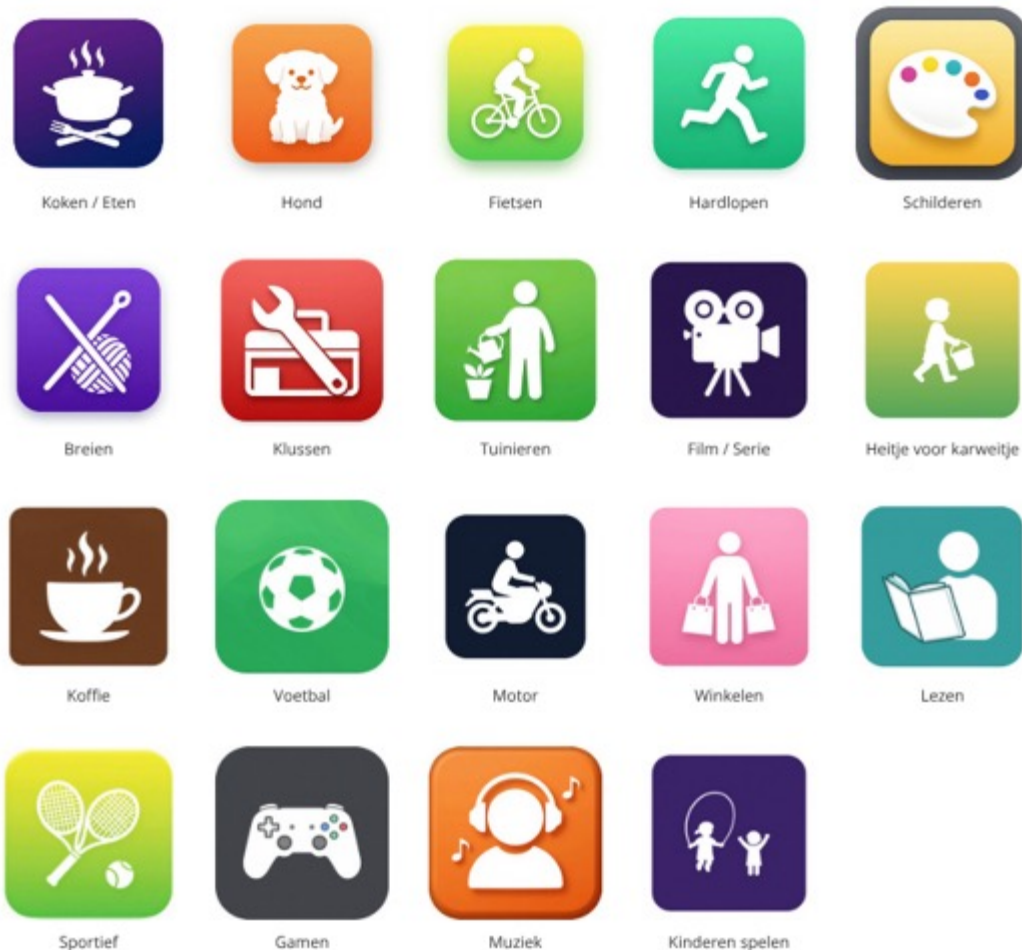


Vanuit de ontwerpvraag hebben we 100 ideeën verzameld. Deze ideeën hebben we in een matrix geplaatst en geselecteerd op effectiviteit en haalbaarheid.

De raampictogrammen zijn als experiment gekozen om te onderzoeken of het een interventie zou kunnen zijn die werkt.

De probe: Raampictogrammen

Ontwerp en
experiment



Elkaar leren kennen begint vaak met iets kleins en herkenbaars. Daarom hebben wij pictogrammen ontwikkeld. Door pictogrammen op het raam te plaatsen, maken bewoners zichtbaar waar zij blij van worden of waar zij graag contact over hebben. Bijvoorbeeld samen wandelen, een praatje maken, muziek of een hobby. Zie je bij iemand een pictogram dat jou ook aanspreekt? Dan kan dat een mooie aanleiding zijn om elkaar eens op te zoeken en te ontdekken wat jullie gemeen hebben.

Implementatie
en impact



Reflectie en lessen uit interviews met buren



Netwerken + vertrouwen => participatie

Sociale netwerken, onderling vertrouwen en verbondenheid tussen mensen dragen bij aan een grotere bereidheid om actief deel te nemen aan de samenleving. Mensen die beschikken over sterke sociale contacten en vertrouwen hebben in anderen, zijn vaker geneigd zich vrijwillig in te zetten.

Middelen bepalen deelname

Factoren zoals tijd, opleiding, inkomen, kennis en vaardigheden beïnvloeden de mogelijkheden om deel te nemen aan vrijwilligerswerk. Mensen met meer beschikbare middelen hebben vaak meer kansen om zich maatschappelijk in te zetten.

Sociale normen en wederkerigheid

Mensen nemen deel aan vrijwilligerswerk omdat zij het zien als iets dat sociaal wenselijk is of omdat zij iets willen terugdoen voor de gemeenschap. Gevoelens van verantwoordelijkheid en onderlinge verbondenheid spelen hierbij een belangrijke rol.

Implementatie
en impact



Reflecties uit en verfijnen van pictogrammen



Uit interviews blijkt dat burens elkaar graag helpen wanneer er al wat contact is en ze elkaar kennen. Om dat eerste contact op een eenvoudige en laagdrempelige manier te stimuleren, zijn deze pictogrammen ontwikkeld. Ze maken zichtbaar waar interesses liggen, waardoor burens elkaar makkelijker kunnen vinden.

Uit de gesprekken kwam ook naar voren dat het helpt als één of meerdere buurtbewoners het initiatief nemen om dit onder de aandacht te brengen. Bijvoorbeeld door even bij anderen aan te bellen en kort uit te leggen hoe het werkt.

Zo blijft het een laagdrempelig initiatief dat weinig tijd of organisatie vraagt, maar wel kan bijdragen aan meer contact in de straat of galerij.

Implementatie
en impact





Juni 2026

