

Goed voorbereide jongsenioren in Zoetermeer

Vanuit het heden bezig met hun mogelijke
kwetsbaarheid in de nabije toekomst



Gert Evers,
Erwin de Vlugt
Juni, 2020

let's change
YOU. US. THE WORLD.

DE **HAAGSE**
HOGESCHOOL

Colofon

- Auteur: Gert Evers, hoofdonderzoeker sociaal-technologisch innoveren, lectoraat Technologie voor Gezondheid, De Haagse Hogeschool, g.evers@hhs.nl, 0623981019
- Co-auteurs: Erwin de Vlugt, lector Technologie voor Gezondheid, De Haagse Hogeschool
- Meelezers: Peter Segers, onderzoeker lectoraat Technologie voor Gezondheid, De Haagse Hogeschool
Bernadette Bos - van Basten Batenburg, functionaris gezondheidsbevordering, GGD Haaglanden
Mirjam Biemans, adviseur eerstelijnszorg, Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer
Edu Fisscher, Theo Nuijten en Henriette Bots, leden initiatiefgroep Jongsenioren Zoetermeer i.o.
Frank Verveen en Ties van der Meer, docenten Social Work en Educatie, De Haagse Hogeschool.
Francine van der Jagt en Annelies Smulders van de gemeente Zoetermeer. Mirjam Zijderveld onderzoeker lectoraat Technologie voor Gezondheid De Haagse Hogeschool.

Voorwoord

Dit boekje is bedoeld voor alle betrokkenen bij het Living Lab¹ 'Goed voorbereide Jongsenioren Zoetermeer' én voor alle andere jongsenioren, onderzoekers, docenten, professionals, vrijwilligers die zich in (willen) zetten voor een 'goed seniorenleven'. De inhoudelijke uitkomsten, de gebruikte methodieken en het innovatieproces van het praktijkonderzoek 'Hoe bereiden jongsenioren zich voor op hun mogelijke kwetsbaarheid in gezondheid en welzijn op de lange termijn' worden besproken en geanalyseerd. Dit onderzoek is als Living Lab pilot uitgevoerd en onder het InnoLab Zorginnovatie Zoetermeer.² Het onderzoek is in drie cycli uitgevoerd volgens de Design Thinking³ aanpak in de periode september 2018 t/m februari 2020 door vijf studentengroepen van De Haagse Hogeschool. Plicare en de GGD Haaglanden waren de opdrachtgevers, de partners van het Living Lab functioneerden als klankbord en de begeleiding was in handen van een sociaal technologisch hoofdonderzoeker van het lectoraat Technologie voor Gezondheid van De Haagse Hogeschool. In totaal hebben 43 respondenten, waarvan 35 uit de wijk De Leyens, zich opgegeven voor het onderzoeksproject. De respondenten uit De Leyens hebben op diverse manieren bijgedragen en zijn onder andere persoonlijk geïnterviewd, hebben deelgenomen aan workshops, waren aanwezig bij presentaties en betrokken bij reflecties. Op basis van de uitkomsten en discussies hierover zijn aanbevelingen geformuleerd naar het Living Lab met betrekking tot de methodiek, de inhoud en het proces. De aanbevelingen zijn gebruikt voor de doorontwikkeling van de thema's in drie proeftuinen.⁴ Ook kunnen ze gebruikt worden voor het opzetten van andere Living Labs binnen het InnoLab Zorginnovatie. De uitkomsten zijn ook bruikbaar voor Living Labs en proeftuinen elders.

Onze dank gaat uit naar de jongsenioren voor hun medewerking aan deze pilot, naar de studenten voor de uitvoering van het onderzoek, naar de docenten voor hun begeleiding en naar de partners van het Living Lab, voorheen de klankbordgroep, voor het kritisch meedenken in alle fasen van het onderzoeksproces.

Gert Evers, sociaal technologisch hoofdonderzoeker

Erwin de Vlugt, lector Technologie voor Gezondheid

-
- 1 Living Labs zijn brede 'inclusieve' en langdurig samenwerkingsverbanden tussen kennisinstellingen, bedrijven, professionals, maatschappelijke organisaties en inwoners. Onderzoek vindt plaats in de levensechte setting van een buurt, wijk, gemeente of organisatie. In Living Labs zoeken de deelnemers gezamenlijk naar oplossingen voor complexe maatschappelijke opgaven (Jaarplan 2020 Lectoraat Technologie voor Gezondheid)
 - 2 In het InnoLab Zoetermeer worden sociaal-technologische innovaties ontwikkeld vanuit de beleving en wensen van inwoners met een (potentiele) zorgbehoefte en in relatie tot beleid van de gemeente Zoetermeer.
 - 3 Design Thinking is een mensgerichte, instinctieve ontwerp-/ontwikkelbenadering om te innoveren op basis van bewonersbehoeften, bewonerswensen en technologieën volgens vijf fasen die iteratief kunnen worden doorlopen.
 - 4 Een proeftuin is een real-life omgeving met een tijdelijk karakter van een project waarin de eindgebruikers van sociale en technologische innovaties daadwerkelijk een actieve rol hebben in de (door)ontwikkeling van prototype naar een concreet product.

'Wij zijn yep', zei ik tegen mijn vrouw. 'Ik dacht dat wij yup waren', zei ze. 'Lang geleden', zei ik, 'waren wij *young urban professionals*, maar in *Trouw* lees ik dat wij nu young elderly persons zijn.'

Volgens *Trouw* zijn yeps vitale ouderen in een 'derde levensfase', tussen het werkzame leven en de echte ouderdom. Hoe wij in die laatste fase zullen heten, staat er niet bij, maar ik vermoed dat het Job zal zijn. Yeps zijn ouderen, geen oudjes. Yeps maken zich niet veel zorgen over de toekomst, zegt een onderzoeker, terwijl ze dat wel zouden moeten doen.

Frits Abrahams, NRC, 13 september 2019

Inhoudsopgave

Colofon	2
Voorwoord	3
Samenvatting	6
Kernwoorden	7
Begrippenkader	8
Design thinking aanpak	8
Actieonderzoek	9
Innolab zorginnovatie	9
Living lab	10
Proeftuin	10
Goed senioren leven	10
Goed gevoel stoel	11
Living lab 'goed voorbereide jongsenioren'	12
Opzet	12
Doelgroep	12
Doelen	12
Opdrachten	13
Drie onderzoekcycli	14
Reflectie	22
Inhoudelijk	22
Methodisch	22
Procesmatig	23
Aanbevelingen	25
Inhoudelijk	25
Methodisch	25
Procesmatig	26
Nawoord	28
Bijlagen	29
Double diamond model of design thinking	29
'Goed senioren leven' & technologie	31
Participatief actieonderzoek, ferdi migchelbrink	32
Creatief brainstormen in workshops	33
Verslag presentatie 'goed voorbereide jongsenioren in zoetermeer', nov. 2019	34
Relaties onderhouden is heel belangrijk voor je welzijn	36
Verslag presentatie resultaten op 05 februri 2020	37
Lang zult u wonen en i&o publiceren vier onderzoeken naar langer thuis wonen	40
Partners living lab 'goed voorbereide jongsenioren zoetermeer'	43
Referenties	44

Samenvatting

Het eenduidige antwoord op de onderzoeksvraag 'Hoe bereiden jongsenioren zich voor op hun mogelijke kwetsbaarheid in gezondheid en welzijn op de lange termijn' is dat jongsenioren zich nauwelijks voorbereiden op hun kwetsbaarheid in de toekomst en het beste benaderd kunnen worden vanuit hun situatie in het heden rond de dimensies van Positieve Gezondheid⁵. Deze zijn gebaseerd op de methode goed-gevoel-stoel⁶ en weergegeven in de vier stoelpoten van een kwalitatief goed seniorenleven te weten 1) Levensloopbestendig wonen, 2) Mobiliteit/ vitaliteit, 3) zingeving en 4) gezondheid. Financiën kunnen bij alle stoelpoten een sub-thema zijn, evenals technologische innovaties om de stoelpoten stevig te houden. De doelgroep jongsenioren tussen 60 en 70 jaar kan verbreed worden naar vitale senioren, de zogenoemde 3e generatie ouderen. De betrokken jongsenioren willen, naast het bezig zijn met de eigen situatie, ook betrokken worden bij vrijwillige ondersteuning van kwetsbare generatiegenoten.

De drie cycli in het onderzoeksproces en de daarbinnen gehanteerde methodieken binnen het Design Thinking proces hebben inzicht gegeven in de vragen, behoeften en wensen van de jongsenioren. De uitkomsten van het onderzoek hebben geresulteerd in de drie werkgroepen (proeftuinen) met de 1) Levensloopbestendig wonen, 2) Mobiliteit/ vitaliteit en 3) Zingeving. Vanwege de coronacrisis zijn in april 2020 de drie proeftuinen, met in totaal 20 jongsenioren, online van start gegaan. Wat betreft het ontwikkel-/ innovatieproces komt naar voren dat het werken met op elkaar aansluitende onderzoekcycli binnen het Design Thinking proces een goede weg is om te komen tot uitkomsten gedragen door de doelgroep. De initiatiefgroep van betrokken jongsenioren (eindgebruikers) functioneert als drijvende kracht om samen met de partners van het Living Lab, proeftuinen op te zetten en hierbinnen tot concrete sociaal-technologische producten te komen. Het Living Lab (voorheen klankbordgroep) met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen initieert opdrachten en is verantwoordelijk voor afstemming, samenwerking, facilitering en beleidsmatige ondersteuning van zowel het overkoepelend onderzoek van het Living Lab als het toewerken naar concrete producten in de proeftuinen.

Uit de reflectie met alle betrokkenen komt naar voren dat er binnen het Design Thinking proces (DT) minstens 4-6 weken beschikbaar moeten zijn om vragen, behoeften en wensen van bewoners te verzamelen. Betrokken studenten hebben pas dan voldoende tijd om zich te verbinden met respondenten om hun vragen 'op te halen' en te doorgronden. Naar het onderwijs wordt daarom aanbevolen dat er binnen projecten of minors twee onderwijsperiodes (20 weken) beschikbaar zijn voor de fasen *Empathize*, *Define*, *Ideate* en *Prototype*. In de afstudeerfase kunnen studenten zich verbinden met het Living Lab door het uitwerken van een deelvraag van het hoofdonderzoek binnen de DT-methodiek. Voor de continuïteit van het onderzoeksproces

5 De korte definitie van positieve gezondheid, zoals opgesteld door Huber (2011) is: Het vermogen tot zelfstandigheid en het kunnen aanpassen aan leefomstandigheden

6 <https://goedgevoelstoel.nl/>

dient de hoofdonderzoeker zelf betrokken te zijn bij de uitvoering. Daardoor is hij of zij beter in staat het vervolgonderzoek te initiëren, met betrokken partijen de kwaliteit van het ontwikkel-/innovatieproces te bewaken, studentonderzoekers te coachen in het te doorlopen proces, continuïteit te realiseren m.b.t. het doorgeven van de onderzoekscycli en met docentbegeleiders de methodiek van datavergaring, verslaglegging en terugkoppeling te bespreken en te regelen dat studenten die hierin nog niet vaardig zijn toegespitste training en instructie krijgen.

Om co-creatie te bevorderen en verbinding met eindgebruikers te borgen, wordt het nodig geacht dat het Living Lab zowel online als fysiek toegankelijk is voor alle betrokkenen met een centrale rol van bewoners daarin. Een fysieke locatie in de wijk, dichtbij de leefwereld van de bewoner maakt het mogelijk om actieonderzoek op maat en samen met de jongsenioren uit te voeren, te faciliteren en veiligheid, privacy en participatie te optimaliseren. Aanbevolen wordt om het mobiele experimenteerhuis van de gemeente Zoetermeer, dat nu nog bij de Dutch Innovation Factory (DIF) staat, hiervoor als pilot te gebruiken.

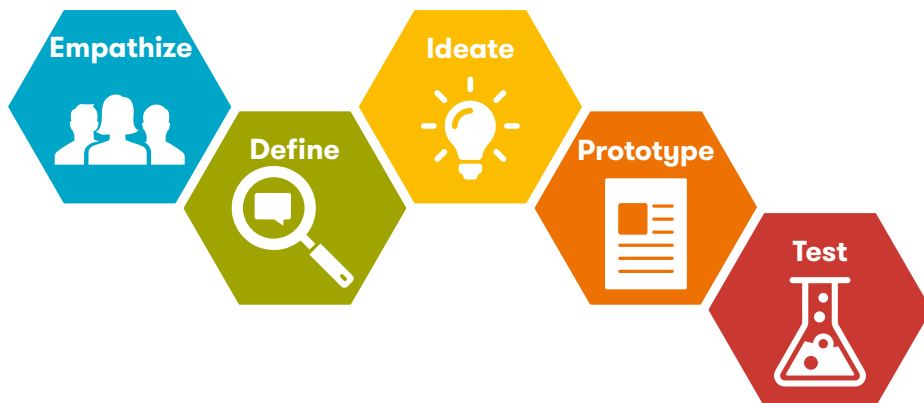
Kernwoorden

Jongsenioren, kwaliteit van leven, levensloopbestendig, technologie voor gezondheid, sociaal-technologische innovatie, Design Thinking, InnoLab, Living Lab, Proeftuinen, wonen, zorg, welzijn.



Begrippenkader

Design thinking aanpak



Rode draad in het innovatieproces vanuit de Living Labs is de Design Thinking (DT) methodiek, een mensgerichte, instinctieve benadering om te innoveren op basis van behoeften, wensen en (sociaal-technologische) mogelijkheden. De eindgebruikers, in dit geval bewoners, hebben een centrale positie gedurende het hele Design Thinking proces met betrekking tot de gekozen methodiek van het onderzoek, de uitvoering ervan en de besluitvorming over de uitkomsten. DT is van origine een ontwerp-methodiek en heeft gebruik en populariteit gevonden in een breed scala van disciplines. DT kenmerkt zich als creatief en gebruikersgericht aan de hand van het iteratieve doorlopen van de vijf stappen: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* en *Test*. Deze fasen volgen elkaar niet lineair op, maar koppelen continu terug om zo, op reflectieve wijze, samen met de betrokkenen, betekenisvolle oplossingen te realiseren die aansluiten bij behoeften van de eindgebruikers. Het afnemen van semigestructureerde interviews⁷ en creatieve, bij deelnemers aansluitende werkvormen zoals brainstormen⁸ zijn veel gebruikte methodieken binnen het DT-proces. Door de brede toepasbaarheid en populariteit wordt Design Thinking binnen De Haagse Hogeschool door steeds meer opleidingen gebruikt binnen de sociale en technische

7 Een semigestructureerd interview volgt een interviewschema met van tevoren geformuleerde open of halfopen vragen. Het interviewschema of topiclijst bevat gespreksonderwerpen die in de loop van het interview aan de orde moeten komen. De volgorde van de onderwerpen liggen niet vast, de interviewer beweegt mee met het verloop van het gesprek.

8 Bij brainstormen geldt dat je elkaars ideeën niet veroordeelt en dat je gekke ideeën aanmoedigt. De mooiste ideeën ontstaan door op elkaars ideeën door te bouwen. Verder moet je als groep en als individu gefocust blijven op de brainstorm en proberen niet af te dwalen. Als je je ideeën kunt visualiseren, doe dat vooral om verdere creativiteit aan te wakkeren met veel, heel veel ideeën.

opleidingen. De minor Social Work Online werkt ook met de DT-aanpak. Voor een meer uitgebreide toelichting over deze methode zie bijlage 'Double Diamond Model of Design Thinking'.

Actieonderzoek

Binnen DT vindt praktijkgericht actieonderzoek plaats in een levensechte setting van een woonsituatie, een buurt of een wijk. Betrokkenen zoeken gezamenlijk naar oplossingsrichtingen voor complexe maatschappelijke opgaven (Rathenau Instituut, 2019). Bij actieonderzoek ontstaat het te onderzoeken probleem vanuit actie, dus niet vanuit een vooraf opgestelde hypothese of probleemstelling. Verschillende werkvormen kunnen hiervoor worden gebruikt vergelijkbaar met DT. Actieonderzoek is cyclisch; na elke actie wordt gereflecteerd op de opbrengsten van waaruit een volgende actie volgt totdat er voldoende consensus is bereikt over de kern van het probleem (Migchelbrink, 2016).

InnoLab Zorginnovatie

In het kader van de Zoetermeer 2040 Omgevingsvisie (2019) en de aankomende vergrijzingsgolf, het bevorderen van de samenwerking binnen de economische kernsector Health en de samenwerking tussen de gemeente Zoetermeer en De Haagse Hogeschool, is in 2019 het InnoLab Zorginnovatie opgezet door de coalitie Slimmer Thuis⁹. Doel hiervan is om samen met inwoners en partners te werken aan verbetering van de zorg gericht op het beïnvloeden van de kwaliteit van leven in de thuissituatie en de woonomgeving van kwetsbare inwoners. Binnen InnoLabs wordt gezocht naar nieuwe oplossingen voor actuele maatschappelijke vraagstukken. Dit gebeurt gezamenlijk door inwoners, kennisinstellingen, overheden, maatschappelijke partners en ondernemers. Door vraagstukken zo te formuleren dat alle partijen zich erin herkennen, kunnen nieuwe oplossingen worden ontwikkeld. Belangrijke focus van het InnoLab Zorginnovatie is de (mogelijke) inzet van technologie als hulpmiddel voor naasten, vrijwilligers en professionals bij het handhaven c.q. verbeteren van de kwaliteit van leven van de kwetsbare inwoners. Het InnoLab is van belang vanwege de co-creatie met bewonersinitiatieven, partners uit zorg- en kennisinstellingen en bedrijven, maar ook om studenten praktijkgericht op te leiden in de sociale betekenis met de focus op sociaal-technologisch innoveren. Binnen het InnoLab wordt onderwijs en onderzoek op hbo-niveau verzorgd door faculteiten, opleidingen en lectoraten van De Haagse Hogeschool (HHS) en op mbo-niveau door CIV Welzijn & Zorg. Om vanuit betrokkenheid betekenisvolle samenwerking te stimuleren wordt aandacht gegeven aan de waarde van technologie en daarmee aan inzicht in de sociale interactie tussen mens en technologie. Een InnoLab kan een fysieke ruimte zijn, maar dat hoeft niet. Het is een plek waar bedrijven, kennisinstellingen, maatschappelijke organisaties, gemeenten en inwoners samenwerken om tot de vraag achter de vraag te komen door middel van onderzoek. Dit onderzoek leidt tot kleinere projecten die weer een oplossingsrichting kunnen zijn

9 Coalitie Slimmer Thuis is een samenwerking van Bureauvijftig, Vierstroom Zorg Thuis, CIV Welzijn & Zorg, De Haagse Hogeschool en de gemeente Zoetermeer.

voor complexe (wicked) grootstedelijke vraagstukken. Hier ligt, anders dan bij een Stadslab, de nadruk met name op de deelname van inwoners. Een Stadslab kan een fysieke ruimte zijn, maar dat hoeft niet, waar onderzoek gedaan wordt naar oplossingsrichtingen voor stedelijke vraagstukken, door middel van co-creëren, testen en experimententeren. Hierbij wordt gezocht naar verbinding tussen onderzoek, advies, beleid, praktijk en onderwijs.

Living Lab

Een Living lab is een fysieke ruimte waar onderzoek wordt gedaan naar innovatieve oplossingen in een "levensechte setting". Een Living Lab ressorteert binnen het InnoLab als een afbakening op een thema en bestaat idealiter uit een consortium van publieke en private partijen welke samenwerken in verschillende innovatieprojecten binnen het thema. Via Living Lab sleutelfiguren worden onderzoeksprojecten georganiseerd en geschikt gemaakt voor uitvoering door docentonderzoekers, belanghebbenden en studenten (cf. het Rathenau Instituut). In Living Labs zoeken de deelnemers gezamenlijk naar oplossingen voor complexe maatschappelijke opgaven (Vlugt de, E., 2020). Om te komen tot betekenisvolle sociaal-technologische innovaties worden Living Labs vanuit het InnoLab opgezet voor praktijkgericht actieonderzoek. Het Living Lab 'Goed voorbereide Jongsenioren Zoetermeer' is het eerste Living Lab en kan in die hoedanigheid beschouwd worden als een pilot binnen het InnoLab Zorginnovatie.

Proeftuin

Vertegenwoordigers van bewoners, ondernemers, kennisinstellingen en overheid gaan binnen een Living Lab in een 'real life' setting aan de slag met het (door)ontwikkelen en testen van een uitkomst (een prototype) van een DT-proces n.a.v. een maatschappelijk vraagstuk naar een concreet sociaal technologisch product dat geïmplementeerd kan worden bij een groep eindgebruikers. Voorbeelden zijn proeftuinen rond levensloopbestendig wonen, vitaal en mobiel, zingeving en positieve gezondheid. Proeftuinen zijn de afzonderlijke en relatief kortlopende projecten binnen een Living Lab.

De gezamenlijke manier om van vragen naar oplossingen te werken binnen Living Labs is een vorm van samenwerking, waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces, zoals een plan, een advies of een tastbaar product. Hierdoor wordt maximale betrokkenheid van gebruikers in veranderings- of innovatieprocessen gestimuleerd en bewerkstelligd.

Goed senioren leven

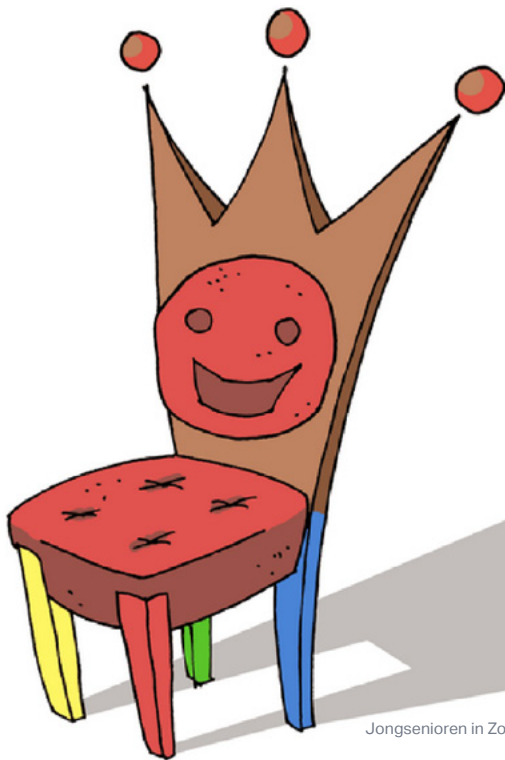
Om te beschrijven wat een 'goed' leven inhoudt voor senioren en de rol die technologie daarbij speelt, is het eerst belangrijk uit te werken wat wordt verstaan onder 'goed leven' voor senioren. Veelal wordt er voor senioren bij goed leven uitgegaan van een (lichamelijk) gezondheidsmodel,

met een 'beeld van tekortkoming en gebreken' als gevolg. Dit is echter een negatief beeld en leidt tot uitsluiting en sociale discriminatie (Pfaller, L., & Schweda, M., 2019). Er moet dus afstand genomen worden van dit 'beeld van tekortkoming en gebreken' en gefocust worden op levenskwaliteit, waarin bepaalde waarden gewaarborgd zijn. Deze waarden (thema's) zijn de condities voor een 'goed senioren leven' en richten zich op o.a. geluk, waardigheid en levensvervulling (Russell, D. C., 2010).

Goed Gevoel Stoel

Iedereen kan leren om stevig op zijn of haar 'poten' te staan.

Maatschappelijk kwetsbare mensen hebben naast allerlei materiële, fysieke en financiële problemen ook vaak psychische moeilijkheden. Daarom ontwikkelde het Belgische VIGeZ in samenwerking met CEDES (een vormingsorganisatie voor integrale armoedebestrijding) de 'Goed Gevoel Stoel', een groepsmethodiek om professionals in drie praat sessies met kwetsbare mensen te laten werken aan geestelijke gezondheid, mentale weerbaarheid en draagkracht. De Goed Gevoel Stoel is er voor gemeentes, welzijnsorganisaties en sociale werkplaatsen en verder voor alle organisaties die regelmatig te maken hebben met mensen die het in het leven niet zo gemakkelijk hebben: Bij het nadenken over de vervolgtappen binnen het Living Lab 'Goed voorbereide Jongsenioren Zoetermeer' is deze metafoor van een stoel overgenomen, waarbij elke stoelpoot staat voor een waarde (thema) dat om verdere uitwerking vraagt.



Living Lab 'Goed voorbereide Jongsenioren'

Opzet

In 2019 is het Living Lab 'Goed voorbereide Jongsenioren' geïnitieerd door het lectoraat Technologie voor Gezondheid (TvG) op verzoek van Plicare en GGD Haaglanden. Het projectmanagement hiervoor is ondergebracht bij een sociaal technologisch onderzoeker van het lectoraat TvG. Om het onderzoek te monitoren is een klankbordgroep gevormd bestaande uit drie jongsenioren, vijf professionals van betrokken organisaties, twee kenniskringleden van het lectoraat, twee docenten van de minor SWO en een ambtenaar van de gemeente Zoetermeer. Naast het initiëren van het onderzoek en het formuleren van de onderzoeksopdrachten hebben de leden van de klankbordgroep feedback gegeven op de opzet van het onderzoek, de uitvoering ervan gefaciliteerd, de uitkomsten kritisch beoordeeld en respondenten aangedragen vanuit hun netwerk. Binnen een tijdsbestek van 1,5 jaar zijn er drie op elkaar aansluitende onderzoeken uitgevoerd binnen de eerste drie fasen van DT. Aansluitend op de laatste onderzoekscyclus zijn in maart 2020 proeftuinen opgezet waarin jongsenioren toewerken naar een concreet eindproduct. In de evaluatie is besloten om de klankbordgroep op te heffen en verder te gaan met de structuur Living Lab bestaande uit alle betrokken partners en een initiatiefgroep gevormd door eindgebruikers.

Doelgroep

In eerste instantie is gekozen voor de doelgroep *Jongsenioren met een gemiddelde tot hoge sociaaleconomische status (SES) wonend in de wijk De Leyens*. De Leyens is een wijk met een sterke vergrijzing waar relatief veel senioren wonen (Gemeente Zoetermeer, 2019). Voor de doelgroep is gekozen omdat het stedelijk beleid voor het welzijns- en zorgaanbod in Zoetermeer tot dan toe vooral gericht was op de 75-plusser met een lagere SES (Bos en Sternal, 2018). Om deze reden en op basis van signalen uit het veld stelden Plicare en de GGD Haaglanden zich de vraag of zij wel een goed beeld hebben van de wensen en behoeften van deze groep jongsenioren.

Doelen

De doelen van het actieonderzoek (de pilot) waren driedelig:

1. Een inhoudelijk antwoord geven op de onderzoeksvraag.
2. Inzichtelijk maken hoe het onderzoek zich methodisch en procesmatig heeft voltrokken.
3. Conclusies en aanbevelingen formuleren ten behoeve van voortzetting van het Living Lab 'Goed voorbereide Jongsenioren' en mogelijk nieuw op te zetten Living Labs binnen het InnoLab Zorginnovatie.

Opdrachten

Om de gestelde doelen te halen zijn er drie onderzoekcycli binnen het DT-proces uitgevoerd met op elkaar aansluitende opdrachten voor in totaal vijf studentgroepen van De Haagse Hogeschool, te weten:

- a. *Ontwerp een (digitaal) hulpmiddel om jongsenioren voor te bereiden op de veranderende levensfase en komende life-events uitgaand van het Spinwiel van Huber over positieve gezondheid.*

Opdrachtgever: Plicare.

Uitvoering: Twee groepen studenten Communicatie en Media Design, september 2018.

De uitkomsten van deze onderzoekscyclus waren aanleiding voor twee vervolgonderzoeken:

- b. *Hoe kunnen jongsenioren met een gemiddelde tot hoge SES-status wonend in de wijk De Leyens bewust gemaakt en geactiveerd worden om hun kwetsbaarheid in gezondheid en welzijn op de lange termijn te verkleinen en/of uit te stellen.*

Opdrachtgever: Lectoraat Technologie voor Gezondheid (TvG), namens Plicare en GGD Haaglanden.

Uitvoering: Twee groepen studenten van de minor SocialWorkOnline, september - november 2019

- c. *Welke waarden (thema's) zijn van belang voor de jongsenioren in de wijk De Leyens, voor een kwalitatief goed seniorenleven nu en in de toekomst?*

Opdrachtgever: Lectoraat TvG, namens Plicare/ De Vierstroom en GGD Haaglanden.

Uitvoering: Eén groep studenten van de minor SWO, november 2019 – februari 2020.



Drie onderzoekscycli

Onderzoekscyclus 1

Ontwerp een (digitaal) hulpmiddel om jongsenioren (tussen 60-70) voor te bereiden op de veranderende levensfase en komende life-events uitgaand van het Spinnenweb van Huber over positieve gezondheid

De eerste opdracht voor twee CMD-studentgroepen was gericht op het ontwikkelen van een sociaal technologisch product in de vorm van een prototype. In twee lesblokken (20 weken) zijn er met de Design thinking aanpak twee prototypes ontwikkeld: een applicatie waar een virtuele Plicare-medewerker bezoekers helpt bij het vinden van informatie over voeding, beweging en activiteiten¹⁰ en een website 'Gezond ouder worden' met informatie over mentale en fysiek gezondheid, ziektes en ondersteuning hierbij¹¹. De prototypes zijn niet doorontwikkeld omdat de respondentengroep (acht personen) te klein was om de uitkomsten te vertalen naar de hele doelgroep jongsenioren.

Naar aanleiding van de uitkomsten werd besloten om een nieuwe, inventariserende onderzoeksvraag te formuleren naar de situatie van jongsenioren, deze niet te focussen op sociaal technologische innovaties en aan een bredere doelgroep (n=30) voor te leggen. Tevens werd besloten het vervolgonderzoek af te bakenen naar de wijk De Leyens waar relatief veel senioren wonen en het lectoraat Technologie voor Gezondheid te vragen het onderzoek uit te voeren en onder te brengen in een Living Lab.

Onderzoekscyclus 2

Hoe kunnen jongsenioren met een gemiddelde tot hoge SES wonend in de wijk De Leyens bewust gemaakt en geactiveerd worden om hun kwetsbaarheid in gezondheid en welzijn op de lange termijn te verkleinen en/of uit te stellen.

Inhoudelijk

Jongsenioren willen over het algemeen niet praten en denken over kwetsbaarheid in de toekomst. Wel willen zij nadenken over het behouden of uitbouwen van wat nu voor hen belangrijk is. Zij kunnen het beste benaderd worden vanuit de situatie in het heden en niet vanuit te verwachten problemen in de toekomst.

¹⁰ https://bb83vu.axshare.com/home_mockup.html

¹¹ <https://so7j87.axshare.com/#g=1&p=home&c=1>

Aansluiten bij een kwalitatief 'goed' seniorenleven in het heden biedt mogelijkheden om te werken aan een levensloopbestendig leven in de toekomst. Positieve gezondheid zoals vitaliteit, mobiliteit, zelfontplooiing, lichamelijke en geestelijke gezondheid en 'erbij horen' kunnen aangegrepen worden om verder uit te werken. Hierbij moet er specifiek aandacht zijn voor mantelzorg. Opvallend is dat jongsenioren geen antwoord hadden op de vraag hoe zij het oplossen als mobiliteit in hun leven wegvalt. Over andere vraagstukken, met betrekking tot wat er mogelijk in de toekomst zou kunnen, hebben ze wel nagedacht.

Sociale contacten moeten meer aandacht krijgen. Hier liggen kansen voor sociaal technologische innovaties zoals een buurtapp of een live chat waarbij op een laagdrempelige manier contact kan worden gezocht met elkaar, met vrijwilligers en met professionals.



In de wijk zijn er veel activiteiten en voorzieningen gericht op vragen van senioren en (kwetsbare) ouderen die hen echter vaak niet bereiken. Naast informatie online zou er ook (weer) schriftelijke informatie moeten komen voor ouderen die digitaal niet of minder vaardig zijn.

Tot slot is vastgesteld dat er nog onvoldoende bekend is over de waarden met betrekking tot de kwaliteit van leven die van belang zijn voor jongsenioren.

Methodisch

Plicare en de GGD Haaglanden hebben in april 2019 het lectoraat Technologie voor Gezondheid gevraagd om te onderzoeken of en hoe jongsenioren tot zeventig jaar nadenken over hun welzijn en gezondheid op de lange termijn, en wat ondernomen kan worden om mogelijke zorgen of verwachte problemen te verkleinen of uit te stellen. Dit uitgaande van de definitie van Positieve Gezondheid van M. Huber (2014).

De vervolgoopdracht is in september 2019 voorgelegd aan twee interdisciplinair samengestelde studentgroepen van de minor Social Work Online. In deze minor hebben studenten slechts acht lesweken de tijd om een opdracht uit te voeren. Mede daarom is besloten het onderzoek te beperken tot de eerste drie fasen van Design Thinking: *Empathize*, *Define* en *Ideate*.

Verondersteld werd dat binnen deze fasen van het DT-proces methodieken zoals *verdiepend interviewen a.d.h.v. een semigestructureerde vragenlijst* en *brainstormen in een workshop met creatieve werkvormen* vertrouwde werkvormen zijn voor de studenten. Deze methoden sloten aan bij de wens van de opdrachtgevers om verdiepend te onderzoeken of en hoe jongsenioren zich voorbereiden op hun mogelijke kwetsbaarheid in de toekomst en om de uitkomsten te verwerken tot een creatief product.

De werving van respondenten verliep boven verwachting voorspoedig. Door de inzet van de leden van de klankbordgroep, een artikel over het Living Lab in het streekblad en aandacht voor Young Elderly Persons (YEP'en) in landelijk kranten, waren er in korte tijd 43 respondenten geworven, waarvan 35 uit De Leyens.



Op basis van een desksurvey, werkcolleges en gesprekken met experts hebben de studentgroepen in de *Empathize*-fase een korte schriftelijke enquête rondgestuurd naar alle respondenten en een semigestructureerde vragenlijst afgenomen bij 12 jongsenioren. In de *Define*-fase zijn de bevindingen uitgewerkt door de studenten en gepresenteerd aan de klankbordgroep, de docenten en de studentcollega's uit de minor. Vervolgens zijn ze nog wat bijgesteld. In de *Ideate*-fase zijn enkele respondenten middels workshops betrokken bij het uitwerken van ideeën. In totaal zijn er in de 2e cyclus 20 jongsenioren betrokken bij het onderzoek en het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Op 8 november zijn de uitkomsten gepresenteerd aan ongeveer 40 betrokkenen waaronder de wethouder. De discussie over inhoud en proces leverde zeer bruikbare aandachtspunten en aanbevelingen voor het vervolg op.

Procesmatig

Slechts 20 (van de 35) respondenten zijn geïnterviewd en gezien in twee workshops. Een opkomst van 50 %. De redenen voor deze lage opkomst waren volgens de studenten: 1) de studenten hadden alleen de beschikking over mailadressen waardoor de reactietijd van de respondenten gemiddeld een week was, 2) werkende senioren kwamen niet opdagen omdat er alleen overdag een interview werd aangeboden, 3) vanwege een te drukke agenda van de studenten konden zij maar op enkele dagdelen interviews afnemen.

In de evaluatie constateerde de klankbordgroep dat het essentieel is voor het vervolgonderzoek 1) dat de klankbordgroep (het Living Lab) meer en eerder betrokken wordt, 2) dat de jongsenioren centraal moeten staan als ervaringsdeskundigen binnen het Living Lab voor het opleveren van data gerelateerd aan vragen, behoeften, en wensen én 3) dat eindgebruikers beschouwd moeten worden als experts en medeontwerpers van nieuwe sociaal-technologische producten en/of diensten of het aanpassen ervan.

Tot slot werd geconstateerd dat er geen goede afspraken zijn gemaakt over de taakverdeling m.b.t. coaching en begeleiding van de studentgroepen tussen de projectmanager en de docenten van de minor.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Inhoudelijk: In een vervolgonderzoek onderzoeken welke waarden ten grondslag liggen aan de conclusie dat Jongsenioren vooral in het heden bezig willen zijn met een kwalitatief goed senioren leven.

Methodisch: De gehanteerde creatieve werkvormen in de workshops voortzetten wat betreft brainstormen, uitwisselen, herkennen en verdiepen van vragen en wensen van de respondenten. Voorafgaand aan het onderzoek moet de taakverdeling tussen projectleider (hoofdonderzoeker) en de docenten van de minor SWOnline eenduidig en concreet zijn m.b.t. begeleiding, coaching en training.

Onderzoeksproces: Planning en voorbereiding via meerdere kanalen in de eerste week van het lesblok communiceren naar de respondenten. Het is goed om vooraf telefoonnummers beschikbaar te hebben zodat aansluitend op een mail direct gebeld kan worden voor een afspraak. Studenten moeten meer flexibel beschikbaar zijn en meerdere afspraakmomenten voor een interview of workshop voorleggen aan de respondenten. Onder andere daarom moeten er minstens vier weken beschikbaar zijn voor de fasen *Empathize* in het onderzoek. Bij de planning van de dataverwerking moet er rekening gehouden worden met werkende jongsenioren die overdag niet kunnen door ook in de avond of aan eind van de middag momenten aan te bieden.



Naar aanleiding van de uitkomsten van de 2e ronde heeft de klankbordgroep (het Living Lab) besloten een derde onderzoekscyclus uit te laten voeren met de focus op de waarden die bij jongsenioren van belang zijn voor de invulling van hun seniorenleven.

Onderzoekscyclus 3

Welke waarden (thema's) zijn van belang voor de jongsenioren in de wijk De Leyens voor een kwalitatief goed seniorenleven nu en in de toekomst?

Vertrekpunt bij deze 3e onderzoeksvraag is het feit dat jongsenioren vooral bezig zijn met vorm te geven aan hun dagelijks leven zoals afbouwen van werk, zelfontplooiing, vrijwilligerswerk,

deelnemen aan activiteiten, sociale contacten maken en onderhouden, en vitaal en gezond blijven. Op voorhand willen zij niet nadenken over mogelijke kwetsbaarheid in de toekomst. Over de waarden die hieraan ten grondslag liggen is te weinig bekend. Dit vertrekpunt heeft ertoe geleid om aan een nieuwe groep studenten van de minor SWOnline, de opdracht te geven te onderzoeken welke waarden jongsenioren in het heden belangrijk vinden voor het behoud of realiseren van een 'goed' seniorenleven nu en in de toekomst.

Inhoudelijk

Levensloopbestendig wonen is een centrale waarde (thema) voor een grote groep jongsenioren variërend van aanpassing van de bestaande woning tot verhuizen naar een seniorvriendelijke woning of appartement, bij voorkeur in de eigen wijk of naar een andere wijk binnen Zoetermeer.

Mobiliteit en vitaliteit zijn waarden die gezamenlijk op de tweede plaats komen. Zingeving aan het dagelijks leven komt op de derde plaats, een enkeling noemde het thema gezondheid. Volgens de aanwezigen bevordert een verbinding maken tussen groepen zoals jong en oud, vitaal en beperkt, gezond en ziek, mobiel en immobiel de cohesie en de zelfredzaamheid. Per wijk en straat vraagt dit om een aparte aanpak.

De inzet van technologische innovaties is genoemd als onderliggend thema bij alle hoofdzaken, bijvoorbeeld een applicatie voor het beter bereiken van bestaande voorzieningen of sensoren om vallen tijdig te signaleren. Ook is de financiële situatie na pensionering als belangrijk sub-thema genoemd m.b.t. minder inkomen en hogere kosten voor anders en duurzaam wonen.

Zowel op stedelijk- als op wijkniveau zijn er talloze voorzieningen rond mobiliteit, vitaliteit, gezondheid en sociale activiteiten die aansluiten bij de behoeften van senioren en kwetsbare ouderen, maar die ouderen die deze voorzieningen het hardst nodig hebben niet of te weinig bereiken.

Te vormen thema-/werkgroepen moeten met hun ideeën, voorstellen en mogelijke producten bij bestaande voorzieningen en burgerinitiatieven op straat-/ wijkniveau aansluiten.

Mirjam Biemans van de Stichting Eerstelijns Gezondheidszorg Zoetermeer lanceerde, geïnspireerd door de goed-gevoel-stoel van Gezond Advies & Implementatie de metafoor 'De vier stoelpoten van een goed senioren leven' (zie betreffende bijlage). Deze werd met grote instemming van de zaal omarmd als kader voor het aan de slag gaan in werkgroepen. Voor een 'goed' seniorenleven geldt dat onderstaande stoelpoten samen zorgdragen voor stabiliteit van ouderen: gezond, vitaal en mobiel zijn (niet belemmerd zijn om te doen wat je wilt); betekenis ervaren (in de dingen die je doet, waar je bij betrokken bent); verbonden zijn met anderen (binnen de familie, met vrienden, het netwerk in de buurt); plezierig, levensloopbestendig leven en wonen (in je huis, de straat, de wijk en de stad). Wanneer één van de stoelpoten wankelt is het volgens Biemans raadzaam om hier, bij voorkeur preventief en samen met anderen, aandacht aan te besteden.

Methodisch

Naar aanleiding van aandachtspunten uit de 2e onderzoekscyclus is een aantal zaken anders en naar verwachting beter geregeld. De projectleider heeft een adressenlijst met telefoonnummers gemaakt, de respondenten zijn in de 2e week geïnformeerd over de planning, er is een interviewruimte geregeld in de wijk en wekelijks was er een afspraak met de projectleider om de voortgang en knelpunten te bespreken.

Omdat er opnieuw beperkte tijd was voor de Empathize-fase (opnieuw 2-3 weken) is besloten om alleen de jongsenioren te betrekken die in de 2e ronde niet bereikt waren en senioren uit Noordhove.

Ondanks wederom een aantal belemmeringen in het proces, is het de studenten gelukt om met een flinke eindsprint, geïnitieerd door de klankbordgroep, 4 februari 2020 een boeiende presentatie te houden voor meer dan 40 betrokkenen. Doel van die bijeenkomst was tweeledig: 1) presenteren van de resultaten en 2) een dialoog voeren met de aanwezigen over hoe verder te gaan met de uitkomsten, zowel inhoudelijk als procesmatig. De presentatie en de daarop aansluitende levendige dialoog met de aanwezigen leverde veel bruikbare inhoudelijke en procesmatige aandachtspunten op.

Procesmatig

Er was een grote variatie in kennis over en ervaring met actieonderzoek, alsmede in het gebruik van de methodieken binnen Design Thinking. De niet-sociaal opgeleide studenten 'leunden' hiervoor op studenten Social Work of CMD. Zij waren ook minder vaardig om geduldig en aandachtvol in gesprek te gaan met de jongsenioren voor het naar boven brengen van onderliggende vragen.

Door de verbeteringen in het proces werd 65% (12 van de 20 respondenten) bereikt en betrokken. Het streven om 100 % van de respondenten te halen is niet gelukt omdat 1) er maar één groep met zes studenten beschikbaar was, 2) de drukke agenda van deze studenten wederom van invloed was op hun beschikbaarheid, 3) er toch weer trage communicatie naar en van de respondenten was, 4) de interviewruimte in de avond niet beschikbaar was, waardoor werkende senioren nauwelijks geïnterviewd zijn en 5) de maand december roet in het eten gooide, omdat veel jongsenioren beperkt beschikbaar waren in deze feestmaand.

Sociale media, websites en applicaties van de gemeente en het SeniorenWeb zijn, volgens de meerderheid van de aanwezigen op de presentatie, te weinig gebruikersvriendelijk, waardoor bestaande voorzieningen en activiteiten die aansluiten bij de vraag van oudere bewoners, niet goed bereikbaar en/of bekend zijn. Zij zouden het waarderen als informatie over het aanbod in de wijk ook weer in de vorm van folders beschikbaar zou komen. Dit naast digitale en mondelinge communicatie.

Senioren met een lage SES en kwetsbare ouderen zijn nauwelijks in beeld gekomen. Ook is er geen verbinding gelegd met jongeren en senioren uit andere culturen. De leeftijdsgrens 60-70 jaar wordt te beperkend gevonden en is verbreed naar 60 - 75 jaar.

Tijdens de presentatie werden kritische vragen gesteld naar de privacy en vroeg men zich af hoe dit voldoende geregeld was. Dit is een punt van aandacht.

Tot slot werd een fysieke plek in de wijk gemist, een plek waar senioren en andere wijkbewoners terecht kunnen met vragen en waar partners van het Living Lab informatie geven, onderzoek doen en bewoners en bewonersgroepen ondersteunen bij het uitwerken van maatschappelijke en sociaal-technologische vragen.



Reflectie

Naast evaluatie aan het eind van iedere onderzoekscyclus zijn vijf sleutelfiguren uit het Living Lab geïnterviewd over de uitkomsten en het onderzoeksproces. In een semigestructureerd gesprek werd hun gevraagd waar zij tevreden over zijn, wat minder goed ging en wat in het vervolg beter of anders zou kunnen.

Inhoudelijk

De opdrachtgevers Plicare en de GGD Haaglanden zijn eensgezind tevreden met de uitkomsten van het in drie cycli uitgevoerde onderzoek met als resultaat een eenduidige en gedragen beantwoording van de oorspronkelijke onderzoeksvraag 'Hoe bereiden jongsenioren zich voor op hun mogelijke kwetsbaarheid in gezondheid en welzijn op de lange termijn'.

Het antwoord op deze vraag was krachtig en genuanceerd. Jongsenioren bereiden zich niet of nauwelijks voor op hun mogelijke kwetsbaarheid in gezondheid en welzijn in de toekomst, maar zijn vooral bezig met invulling te geven een 'goed' seniorenleven in het heden. Vanuit die situatie willen zij wel nadenken en actie ondernemen om de stoelpoten van een 'goed' seniorenleven te onderhouden of te versterken. Volgens de studenten zijn de jongsenioren zijn *onbewust bewust* bezig zijn met hun toekomstige kwetsbaarheid.

De metafoor 'De vier Stoelpoten van een goed senioren leven' is bruikbaar voor het verder uitwerken van de naar voren gebrachte thema's levensloopbestendig wonen, mobiliteit/ vitaliteit en zingeving. De verwachting is dat het thema gezondheid een thema zal zijn om met en voor de kwetsbare ouderen op te pakken en uit te werken.

Methodisch

De opzet van het onderzoek en de gebruikte methodieken, het doorlopen van drie op elkaar aansluitende onderzoekscycli met de focus op de eerste drie fasen van het DT-proces, leidde tot een onderbouwd antwoord op de oorspronkelijke onderzoeksvraag.

In iedere onderzoekscyclus is naar tevredenheid gewerkt volgens de fasen van de Design Thinking proces. Met de aantekening dat er beperkte beschikbaar tijd was voor de studenten om zich te verbinden met de respondenten om de *Empathize-fase* goed en rustig te kunnen doorlopen.

De methodiek is positief geëvalueerd met de toevoeging dat de partners van het Living Lab meer en proactief betrokken hadden moeten worden. Halverwege het lesblok was er een tussenpresentatie van de studentgroepen voor docenten, medestudenten, opdrachtgever en de

leden van de klankbordgroep (het Living Lab). Iedere cyclus werd afgesloten met een presentatie waarbij gemiddeld 30-40 personen aanwezig waren, waarvan minstens de helft jongsenioren. De bevindingen van een cyclus werden meegenomen naar het proces van vervolgonderzoek.

In de *Empathize-fase* zijn aan de hand van een desksurvey, werkcolleges en gesprekken met experts semigestructureerde vragenlijsten opgesteld en afgenomen in interviews. In de *Define-fase* zijn in workshops brainstormsessies georganiseerd met creatieve werkvormen (zie bijlage). De voorlopige uitkomsten werden in een tussenrapportage gepresenteerd aan de opdrachtgevers, de docentbegeleiders en de studentcollega's. De voorlopige uitkomsten werden in de *Ideate-fase* geordend en verdiept. Over deze opzet zijn partners van het Living Lab tevreden, maar niet over de 'haast' waarmee de datavergaring moest worden uitgevoerd.

Slechts één groep (groep 1, blok 1) heeft respondenten in een workshop betrokken bij de *Ideate-fase* (Rapport groep 1 -blok1, 2020). Deze groep scoorde beduidend hoger in de waardering van het eindrapport dan de overige groepen die dit niet hebben gedaan.

Procesmatig

De inpassing van het project Jongsenioren in het onderwijs was een groot knelpunt dat impact heeft (gehad) op zowel de inhoud als het proces. Studenten van de minor SWO hebben een te korte periode om onderzoek te doen hetgeen resulteerde in gehaast onderzoek en het moeilijk kunnen betrekken van respondenten.

Het ritme en de beschikbaarheid van de doelgroep (in dit geval de jongsenioren) kwam niet overeen met het ritme en programma van de HHS/studenten. Daardoor liep het proces niet makkelijk.

Het gevolgde innovatieproces kan gehandhaafd worden met de aantekening dat er meer tijd beschikbaar moet zijn voor de *Empathize-fase*, gedacht wordt aan minstens 3-4 weken. Graag ziet men dat er twee blokken met 16 effectieve weken beschikbaar zijn voor studenten. Hindernissen zoals het moeilijk kunnen bereiken van werkende jongsenioren, trage communicatie naar en van de respondenten, het niet uniform vastleggen van data en het niet beschikbaar zijn van een veilige interview/workshop ruimtes zowel overdag als in de avond, zullen volgens alle betrokkenen in het vervolgtraject moeten worden weggelaten.

Geconstateerd is dat binnen alle studentgroepen er een groot verschil was in vaardigheden van studenten om zich te verbinden met de respondenten en op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag. Studenten SWE en CMD waren meer vaardig dan studenten van andere opleidingen. Dit leidde tot 'leunen' op elkaars expertise. Deze situatie vraagt om training en aandacht voor 'leren van elkaar'.

De communicatie naar de bewoners in de wijk De Leyens bij aanvang van het project is positief bevonden. Enerzijds omdat het onderzoeksproject nauw paste bij de actualiteit en anderzijds omdat het medium waarmee gecommuniceerd werd - persoonlijke benadering van leden van de klankbordgroep en een oproep in het streekblad - zeer effectief bleek. Dit hielp mee aan het opzetten van een sterke aftrap van het onderzoeksproject met voldoende respondenten. Op de achtergrond speelde mee dat het onderwerp Jongsenioren (YEP) in de landelijke media volop in de belangstelling stond.

Over de communicatie tijdens het uitvoeren van het project Jongsenioren waren de ervaringen in het algemeen minder positief. Deze hadden betrekking op een vaak niet eenduidige, te late en te trage communicatie (via de mail of telefoon) van de studenten naar respondenten rond de af te nemen interviews en te houden workshops. De aangeboden momenten waren beperkt, op te korte termijn en met te weinig informatie. De suggestie is gegeven om een informatieboekje te maken met de werkwijze, de planning en wat van de respondenten verwacht wordt.

Betrokkenen waarderen dat resultaten van het onderzoek tussentijds en aan het eind van een onderzoekscyclus gepresenteerd zijn aan betrokken partijen van het Living Lab en dat er de mogelijkheid werd geboden om over de inhoud, de methode en het proces in gesprek te gaan.



Aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk wordt de reflectie op de resulteren van de drie onderzoekcycli vertaald naar aanbevelingen voor hoe verder te gaan met het Living Lab 'Goed voorbereide senioren' én waar rekening mee gehouden kan worden bij het opzetten van proeftuinen en nieuwe Living Labs.

Inhoudelijk

Jongsenioren kunnen (willen) benaderd worden vanuit hun vitaliteit en situatie in het heden. Ze bereiden zich nauwelijks voor op hun kwetsbaarheid in de toekomst. Thema's zoals vitaliteit, mobiliteit, zelfontplooiing, lichamelijke en geestelijke gezondheid en 'erbij horen' zijn onderwerpen om verder uit te werken in werkgroepen/ proeftuinen.

De metafoor 'De vier Stoelpoten van een goed senioren leven' is bruikbaar voor het verder uitwerken van de thema's.

Voor het vervolg hebben twintig senioren zich aangemeld om in drie proeftuinprojecten (werkgroepen) aan de slag te gaan met de 1) levensloopbestendig wonen, 2) mobiliteit en vitaliteit en 3) zingeving en erbij horen.

Senioren met een lage SES en kwetsbare ouderen zijn te weinig in beeld bij het project. Door activiteiten te doen waar deze mensen wat aan hebben, komen zij mogelijk vanuit zichzelf naar buiten en verbinden zij zich met een thema. Jongsenioren die nu in beeld zijn kunnen deze personen betrekken bij een proeftuin van het living lab.

Methodisch

Binnen het Design Thinking proces zal er voldoende tijd, minstens 4-6 weken, moeten zijn om vragen, behoeften en wensen van bewoners op te halen en hen vervolgens ook te betrekken bij het uitwerken van mogelijke oplossingen (prototyping) en bij het testen en implementeren ervan.

Het ritme en de beschikbaarheid van studenten moet beter worden afgestemd op het ritme en de beschikbaarheid van de jongsenioren zodat het proces beter aansluit.

Studenten moeten zich beter verbinden met senioren en moeten meer vaardig zijn in het empathisch interviewen en hierin zo nodig getraind worden. Creatieve werkvormen meer gebruiken en aan laten sluiten bij de doelgroep, zoals te vinden in het boek Ontwerpen voor Zorg en Welzijn (2020).

De onderwijscyclus dient goed (beter) aan te sluiten bij het duurzame en continue karakter van de onderzoek-lussen van de Design thinking aanpak. Betrokken onderzoekstudenten moeten voldoende tijd hebben om zich te verbinden met de respondenten om de vraag 'op te halen' en vaardig zijn in het empathisch in gesprek gaan met senioren. Bijvoorbeeld dat er twee onderwijsperiodes (totaal 20 weken) beschikbaar zijn voor de fasen *Empathize*, *Define*, *Ideate* en *Prototype*. In de afstudeerfase kunnen studenten zich voor 6-12 maanden verbinden met het Living Lab door het uitwerken van een deelvraag binnen het hoofdonderzoek.

Procesmatig

Het Living Lab met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen (voorheen klankbordgroep) initieert, bewaakt en is verantwoordelijk voor afstemming, samenwerking, facilitering en beleidsmatige ondersteuning van de onderzoeksprojecten en de proeftuinen van het Living Lab.

Jongsenioren moeten proactief betrokken worden in alle fasen van het onderzoekstraject, vanaf signalering tot eindproduct en de doelgroep moet worden verbreed naar senioren met een lage SES en afkomstig uit andere culturen.

De 'bottom-up' werkwijze in actieonderzoek kan gehandhaafd blijven en verder ontwikkeld worden want zij geeft inzicht in vragen, behoeften en wensen op het gebied van zorg, welzijn en wonen en zijn bruikbaar voor zowel de formele als de informele zorg.

De hoofdonderzoeker is hoofdverantwoordelijk voor de uitvoering van onderzoek en bewaakt samen met betrokken partijen de kwaliteit van het ontwikkelproces. Hij of zij voert zelf delen van het onderzoek uit, is coach naar studentonderzoekers in het te doorlopen



proces, regelt continuïteit m.b.t. het doorgeven van de onderzoeksvragen en waarborgt samen met de betrokken docenten de methodiek van datavergaring, verslaglegging en terugkoppeling bespreekt. Voor studenten die in onderdelen niet voldoende vaardig zijn, zorgt de hoofdonderzoeker samen met de betreffende docenten voor toegespitste training & instructie.

De communicatie naar de respondenten vraagt bijzondere aandacht vanaf de start van het onderzoek via verschillende kanalen. Te beginnen met informatie over doel werkwijze, planning van het onderzoek en wat van de respondenten wordt verwacht. Aanbevolen wordt om via meerdere kanalen te communiceren met respondenten over het onderzoek door naast mail en telefoon ook een flyer toe te sturen en meerdere contactpogingen naast en na elkaar te ondernemen. Ouderen zijn namelijk vaak niet thuis, openen niet dagelijks de mail of nemen een onbekend telefoonnummer niet op.

De doelgroep 'jongsenioren' verbreden naar senioren met een lage sociaaleconomische status en kwetsbare ouderen. Ook wordt aanbevolen een verbinding te maken met jongeren en senioren uit andere culturen. De leeftijdsgrens 60-70 jaar wordt niet meer gehanteerd.

De initiatiefgroep van betrokken jongsenioren in oprichting is de drijvende kracht, de gebruikersmotor voor het bottom-up initiëren en (laten) uitvoeren van vervolgonderzoek en daaruit voortkomende activiteiten met en voor bewoners rond de stoelpoten¹² van een 'goed' seniorenleven. De initiatiefgroep is de 'linking pin' naar bewoners en betrokkenen bij de proeftuinen.

Het werken in focus-/ werkgroepen wordt aanbevolen bij de verdieping en ontwikkeling naar een product. Op 18 maart was de start gepland van de proeftuinen 1) levensloopbestendig wonen, 2) mobiliteit en vitaliteit en 3) zingeving en erbij horen. Maar het coronavirus gooide roet in het eten. Momenteel (april/mei 2020) worden de twintig jongsenioren telefonisch geïnterviewd door de projectleider (hoofdonderzoeker van het lectoraat) samen met twee senioren van de initiatiefgroep. Het doel hiervan is om iedereen betrokken te houden en in september 2020 goed voorbereid, 'in real life' van start te kunnen gaan met de proeftuinen.

Om co-creatie en voortzetting te bevorderen en te borgen dient het Living Lab zowel online als fysiek toegankelijk te zijn voor alle betrokkenen. Bewoners hebben een centrale rol in het beheer hiervan. Een fysieke locatie dichtbij de leefwereld van de bewoners maakt het mogelijk onderzoeksactiviteiten op maat uit te voeren en te faciliteren en veiligheid, privacy en participatie te optimaliseren.

12 De vier stoelpoten van een goed seniorenleven zijn volgens Biemans: Levensloopbestendig wonen, Zingeving (aan het dagelijks leven), Mobiel en vitaal zijn en Positieve gezondheid, maar kunnen voor iedere senior anders, specifiek geformuleerd zijn. Technologie en financiële situatie zijn genoemd als belangrijke invloedfactoren en kunnen bij iedere stoelpoot subvormen.

Nawoord

Aan het einde van deze pilot, drie cycli Design Thinking verder, is het niet alleen belangrijk om de conclusies en aanbevelingen hun waarde te laten krijgen in toekomstige Living Labs, maar ook om verder uit te zoomen om te zien waar de waarde van dit proces mee naartoe genomen zal worden.

Een belangrijk woord van dank is op z'n plaats voor het vertrouwen dat is geboden door de respondenten, de partners van het Living Lab en het lectoraat Technologie voor Gezondheid. Ook dank voor de studentgroepen van verschillende opleidingen die elkaar niet kenden en dus met de nodige uitdagingen in de groepsdynamica dit onderzoek hebben uitgevoerd. Deze studenten zijn voor de uitdaging gesteld om tijdens de uitvoer van hun deel van het onderzoek niet enkel zich de primaire professionele houdingen en vaardigheden van hun respectievelijke beroep eigen te maken maar ook gevraagd om buiten hun professie te treden en deze toe te passen in multidisciplinair onderzoek waarbij het opzetten van innovatie van onderaf juist het uitgangspunt is. Dat is veel gevraagd maar juist dankzij de bereidwilligheid en het begrip van de respondenten die deze jonge professionals hun ervaring wilden bieden ook gelukt.

De studenten nemen deze uitzonderlijke ervaring mee naar de professionele omgeving waar zij over enkele jaren in zullen starten. Sommigen hiervan zullen misschien al eerder deze ervaring inzetten als junior onderzoeker tijdens hun afstudeertraject bij het lectoraat of later als gastdocent bij de minor waar zij dit onderzoek hebben uitgevoerd.

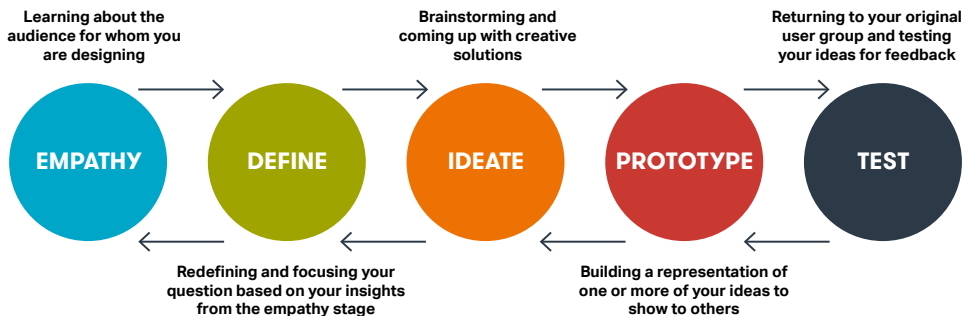
De ambitie is om deze minor de komende jaren verder aan te passen volgens de lijnen van de aanbevelingen. Daarbij is niet alleen een vervolg van dit onderzoek logisch maar zijn de geleerde lessen zeer bruikbaar om ook met andere groepen kwetsbare burgers community's te vormen om zorginnovatie niet van boven te laten komen, maar deze samen uit te voeren.

Ties van der Meer en Frank Verveen

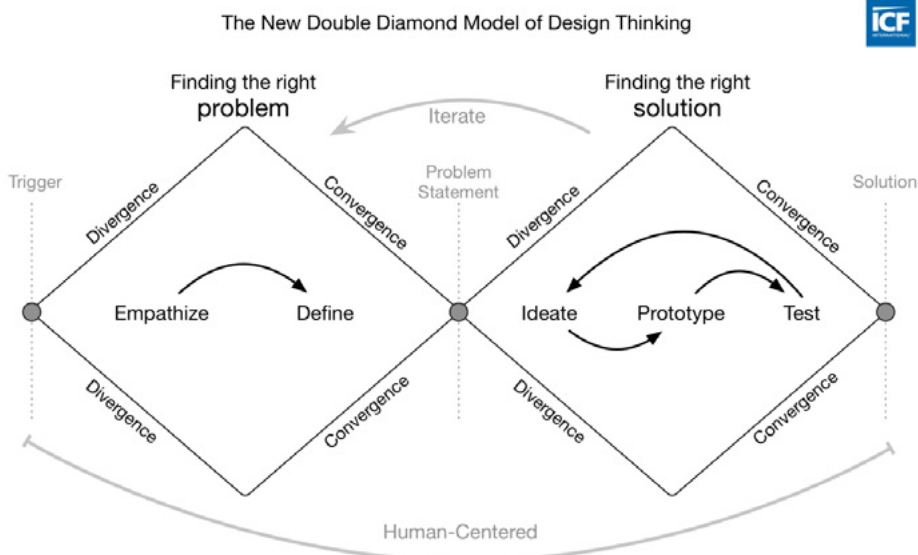
Hoofddocenten Social Work van o.a. de minor SocialWorkOnline

Bijlagen

Double Diamond Model of Design Thinking



(SUE Behavioural design, 2019)



Empathiefase

De eerste fase heet de Empathiefase. Het woord zegt het al, tijdens deze fase staat empathie ontwikkelen voor alle betrokkenen van het probleem centraal. Tijdens deze fase wordt er zo veel mogelijk informatie verzameld om een zo goed mogelijk beeld te verkrijgen van de doelgroep. Deze informatie wordt verzameld via een enquête, (open) interviews en een workshop. De workshop is gebaseerd op de Assume a beginner's mindset, Story Share-and-Capture, Point-of-View Madlib, "How might we" vragen, en Brainstorming volgens de Design Thinking aanpak. Het resultaat van deze fase is een scherp beeld van wat deze betrokkenen beweegt.

Definieerfase

Doordat er een beeld is geschetst van de doelgroep, kan overgegaan worden naar fase 2: de Definieerfase. In de Definieerfase wordt namelijk het probleem scherp gedefinieerd. Tijdens deze fase wordt alle informatie geanalyseerd met als doel een probleem te definiëren (Design Thinking Workshop, 2019). In dit onderzoek zijn alle interviews getranscribeerd en geanalyseerd. Hetzelfde geldt voor de workshop die werd georganiseerd. Tevens zijn de uitslagen van de enquêtes geanalyseerd. Het resultaat van deze fase is dus een beeld van de vragen, problemen, behoeften en wensen. Als dit alles helder is, kan overgegaan worden naar de ideeënfase.

Ideeënfase

De derde fase is de ideeënfase, het doel van deze fase is om zo veel mogelijk oplossingen voor het probleem te genereren. Deze oplossingen zijn outside the box. Er worden zo min mogelijk beperkingen ingebouwd. Het resultaat van deze fase zijn mogelijke oplossingsrichtingen voor het probleem waar er uiteindelijk één uit gekozen wordt.

Prototype-fase

Tijdens deze vierde fase worden verschillende prototypeversies gerealiseerd van de gekozen oplossing en voorgelegd aan de eindgebruikers. Samen met alle betrokkenen wordt besloten welk prototype wordt getest.

Testfase

De vijfde en laatste fase, is de testfase. Tijdens deze fase ga je het product dat je hebt gemaakt tijdens de prototype-fase testen. De testfase hoeft niet te betekenen dat het de laatste fase is. De Design Thinking is een iteratief proces, dus je kan vaak terugvallen in een eerdere fase en opnieuw beginnen.

Bron: Eindverslag studenten SWOnline, Groep 1, Zoetermeer, november 2019

Goed senioren leven & Technologie

Om te beschrijven wat een 'goed' leven inhoudt voor senioren, en de rol die technologie daarbij speelt, is het eerst belangrijk uit te werken wat wordt verstaan onder 'goed leven' voor senioren. Veelal wordt er voor senioren bij goed leven uitgegaan van een (lichamelijk) gezondheids-model, met een 'beeld van tekortkoming en gebreken' als gevolg. Dit is echter een negatief beeld dat leidt tot uitsluiting en sociale discriminatie (Pfaller, L., & Schweda, M., 2019). Er moet dus afstand genomen worden van dit 'beeld van tekortkoming en gebreken' en gefocust worden op levenskwaliteit, waarin bepaalde waarden gewaarborgd zijn. Deze waarden zijn de condities voor een 'goed senioren leven' en richten zich op o.a. geluk, waardigheid en levensvervulling (Russell, D. C., 2010).

Hier is er ruimte voor een visie op gezondheid die hierop aansluit, zoals de visie 'positieve gezondheid' van Huber (2010). Om deze waarden te faciliteren en/of te waarborgen is (geron) technologie een uitkomst. Het is al sinds Langdon Winner's artikel 'do artifacts have politics' (1985) de consensus dat technologie geen neutraal (hulp)middel is. Technologie kan worden vorm gegeven om specifieke waarden te bevatten (Akritch, 1992), hiermee worden in het gebruik deze waarden tot uiting gebracht. Met dit in het achterhoofd, kan (geron)technologie worden ontworpen als middel om het 'goed senioren leven' te faciliteren. Echter de ontwikkeling en inzet van (geron)technologie heeft ook op haar beurt invloed op de waarden die we hopen te faciliteren. Technologie kan net zozeer worden ingezet om waarden/normen te waarborgen, als (nieuwe) waarden/normen creëren (Verbeek, P. P., 2005). Dit geeft de ruimte om de definitie en het begrip van 'goed leven' voor senioren te vernieuwen, te verbreden of mogelijkserwijs radicaal te veranderen. Hierdoor wordt het dus zichtbaar dat (geron)technologie kan bijdragen aan levenskwaliteit voor senioren. Want enerzijds kan zij worden ontworpen om de condities voor een 'goed senioren leven' uit te dragen/ te waarborgen en anderzijds kan door de inzet van deze technologie nieuwe manier worden ontdekt om een senior eudaimonia¹³ te faciliteren.

13 Eudaimonia wordt gewoonlijk vertaald als geluk of welzijn, 'menselijk floreren of welvaart' en 'gezegendheid'

Participatief actieonderzoek, Ferdi Migchelbrink

SWP B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam.

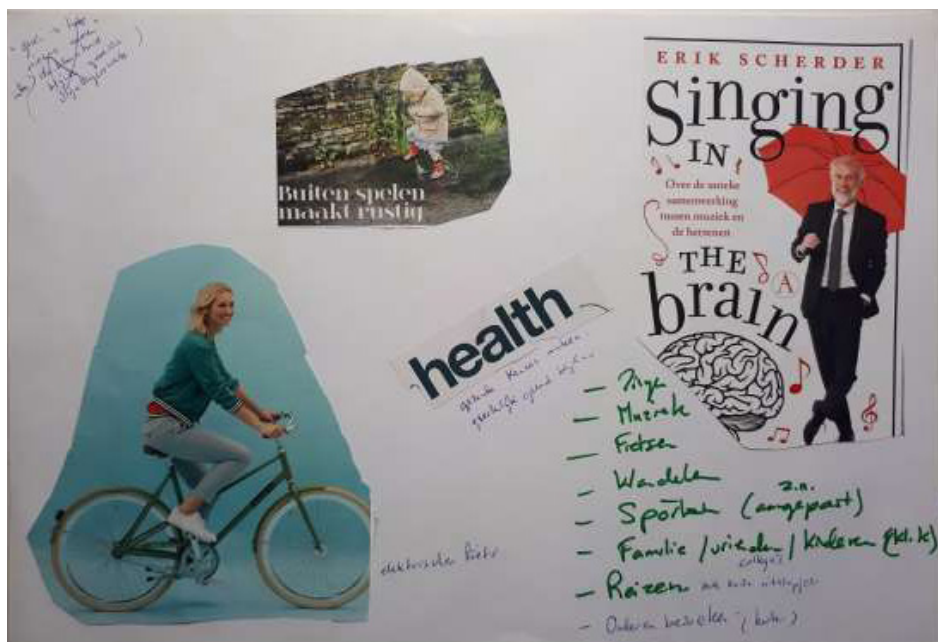


Actieonderzoek is bezig aan een opmars. Steeds vaker kiezen professionals in zorg, welzijn, wonen, onderwijs en HRM ervoor om zelf met actieonderzoek aan de slag te gaan. *De Kern van participatief actieonderzoek* biedt deze professionals, of zij die dit willen worden, een beproefd model voor het doen van actieonderzoek. Actieonderzoekers richten zich al meer dan veertig jaar op maatschappelijk relevante thema's. Actieonderzoek is een methode die is ontstaan vanuit de wens naar dienstbaar onderzoek voor maatschappij en beroepspraktijk. Actieonderzoek is onderzoek waarbij het gaat om de participatieve creatie van kennis én actie. In tegenstelling tot 'traditioneel' onderzoek dat alleen een kennisdoel heeft, leidt actieonderzoek ook tot verandering. Actieonderzoek is

participatief onderzoek. Actieonderzoekers werken actief samen met de deelnemers. Zij beschikken door het actieonderzoek over meer inzicht in hun doen en laten in bepaalde situaties en tegelijkertijd over kennis voor het verbeteren van hun handelen. Het boek geeft benaderingen, ideeën, werkwijzen, handvatten en praktische aanwijzingen voor het ontwerpen, uitvoeren en begeleiden van actieonderzoek. Verspreid over vier delen komen aan de orde:

- Kenmerken van actieonderzoek en theoriegericht-wetenschappelijk onderzoek.
- Validiteit, betrouwbaarheid en specifieke actieonderzoek kwaliteitscriteria.
- Wetenschappelijke kennis én ervaringskennis in actieonderzoek.
- Samenwerken, participeren en veranderen in actieonderzoek.
- Actieonderzoek als een cyclus met zes fasen: de voorfase, de oriëntatiefase, de diagnostische fase, de ontwikkelingsfase, de actiefase en de evaluatiefase.
- Methoden en technieken van systematisch onderzoek: o.a. participerende observatie, discussie en dialoog in groepen.
- Ervaringsgerichte methoden voor het ontsluiten en delen van ervaringskennis, o.a. krachtenveldanalyse, wereld-café's en PhotoVoice.

Creatief brainstormen in workshops



Verslag presentatie ‘Goed voorbereide jongsenioren in Zoetermeer’, nov. 2019

Na negen interviews en drie workshops met jongsenioren uit de wijk De Leyens presenteerden op 07 november de twee groepen studenten van de minor Social Work Online (SWO) van De Haagse hogeschool in de Dutch Innovation Factory de onderzoekresultaten en hun aanbevelingen aan ongeveer 50 aanwezigen betrokken bij het onderzoek inclusief de wethouder Ingeborg ter Laak van Zorg, Welzijn en Sport.

Conclusies en aanbevelingen

Jongsenioren kunnen het beste benaderd worden vanuit hun vitaliteit in het heden en niet vanuit te verwachten problemen in de toekomst. De meesten willen hier niet over praten. Je weet niet welke problemen je tegen gaat komen, dus is het lastig je erop voor te bereiden. Ze houden zich liever bezig met de kleinkinderen, fietsen, vrijwilligerswerk, etc. Aansluiten bij de wensen en mogelijkheden voor een ‘goed’ leven in het heden biedt mogelijkheden om te werken aan een levensloopbestendig, kwalitatief ‘goed’ leven nu én in de toekomst. De meeste jongsenioren hebben wel over de toekomst nagedacht. De mate waarin wordt nagedacht over toekomstige zorgbehoeften en het zich daarop voorbereiden blijkt sterk af te hangen van het hebben van werk.

De thema’s m.b.t. positieve gezondheid zoals vitaliteit, mobiliteit, zelfontplooiing, lichamelijke en (mentale) gezondheid, ‘erbij horen’ en ‘ertoe doen’ zijn onderwerpen die van belang zijn om samen met de jongsenioren verder uit te werken en bijvoorbeeld in focusgroepen te verdiepen.

Bekendmaken (informatievoorziening en communicatie) en toegankelijk maken van informatie over bestaande voorzieningen. Hiermee hangt samen de behoefte aan een laagdrempelige vraagbaak (een professional of een vrijwilliger) die bij plotselinge afname van kwaliteit van leven kan assisteren bij het vinden van informatie over de nodige zorg.

De samenhang tussen (behoud van) vitaliteit en mobiliteit is van groot belang voor het verdere onderzoek. Als jongsenioren en andere ouderen vanwege vermindering in vitaliteit zich niet meer op eigen gelegenheid kunnen verplaatsen middels autorijden, fietsen of lopen, dreigt de kwaliteit van leven achteruit te gaan en moet er hulp en ‘vervoer op maat’ beschikbaar zijn. In Zoetermeer is er een uiteenlopend en passend aanbod met betrekking tot aangepast vervoer, maar deze is bij veel bewoners niet bekend of voor hen moeilijk toegankelijk. Ook zijn er verschillende ‘eigen initiatieven’ vanuit de doelgroep. Het verdient aanbeveling de bestaande voorzieningen en initiatieven te bevragen op verbeteringen en toegankelijkheid en indien nodig te ondersteunen vanuit onderzoek met bijzondere aandacht voor samenhang tussen vitaliteit, mobiliteit en sociale zelfredzaamheid.

Werken wordt gezien als zingeving. Niet-werkenden zijn veelal op zoek naar andere vormen van zingeving. Werkenden zijn minder/nauwelijks toekomstgericht bezig en zijn minder bang

eenzaamheid te ervaren. Ook hebben zij minder behoefte aan uitbreiding van hun sociale contacten dan niet-werkenden. Bij sommigen leeft op de achtergrond de angst om straks eenzaam te worden en het gevoel niet meer nuttig te zijn.

Uit het onderzoek blijkt verder dat het belangrijk is om de fysieke gesteldheid op peil te houden. Jongsenioren lijken lichamelijke achteruitgang te zien als iets wat hoort bij het ouder worden. Niet als achteruitgang in gezondheid. Daarnaast kwam naar voren: veiligheid in en om het huis, sociale contacten met vrienden, hebben van familie en burens, krijgen van waardering en respect en het inzetten van technologie als ondersteuning.

Onder jongsenioren zijn er weliswaar overeenkomsten, maar elke persoon is uniek in de behoefte aan ondersteuning. Er kan dus geen algemeen aanbod worden gedaan.

Om mee te blijven doen met de actuele ontwikkelingen is interactie tussen verschillende leeftijden belangrijk. Als je je eigen regie wilt behouden is het onderhouden van relaties buiten de eigen groep en verbinding tussen jong en oud is zeker een aandachtspunt.

Er is nog onvoldoende bekend over de waarden en opvattingen van jongsenioren m.b.t. een kwalitatief 'goed' leven. Deze vraag zal meegenomen worden naar de vervolgoopdracht voor de nieuwe groep SWO studenten.

De onderzoeksvraag is maar ten dele (door een te kleine en te weinig diverse groep) beantwoord omdat bijvoorbeeld de jongsenioren die werken nauwelijks in beeld zijn gekomen; de niet geïnterviewde respondenten zullen in het vervolgonderzoek aan bod komen!

Suggesties vervolgonderzoek

- aandacht voor mantelzorg,
- bekendheid geven aan bestaande activiteiten,
- aandacht geven aan personen die met pensioen gaan,
- sociaal contact stimuleren/faciliteren, bijvoorbeeld met een buurtapp en/of een live chat, waarbij op een laagdrempelige manier contact kan worden gezocht met elkaar, vrijwilligers en professionals van de hulpverlening (= digitale mobiliteit),
- De zogenoemde focusgroepen, naast persoonlijke interviews, vasthouden om ingebrachte ideeën te verdiepen en te analyseren. De workshops zijn zowel door de deelnemers als door de studenten positief ervaren, met name op het gebied van creatieve werkvormen, uitwisseling, herkenning en verdieping.

Wethouder Ingeborg ter Laak was blij met het onderzoek en ziet uit naar het vervolgonderzoek. *'Iedereen wil graag oud worden, maar niet oud zijn. Wij hebben niet het systeem om bij de kinderen te gaan wonen. We moeten samen onze stad inrichten om op een plezierige manier oud te worden. Ik verwacht van de jongsenioren het licht.'*

De klankbordgroep constateert tot slot dat het essentieel is voor het onderzoek en dus voor aan het vervolg binnen dit project, dat de bewoners centraal blijven staan als ervaringsdeskundigen voor het opleveren van data gerelateerd aan behoeften, maar ook als medeontwerpers van nieuwe producten en/of diensten of het aanpassen van het bestaande in het gehele proces van Design Thinking.

Het lectoraat wil, als onderzoekspartner vanuit De Haagse Hogeschool, bewoners mee laten denken en beslissen over oplossingen die aansluiten bij de bewoners om zo tot betekenisvolle resultaten te komen. Bewustwording van de interactie tussen mens en technologie kan bij een zogenoemd 'democratisch ontwerpen' helpen.

Relaties onderhouden is heel belangrijk voor je welzijn

Verslag onderzoekproject 'Goed voorbereide jongsenioren in Zoetermeer', febr. 2020

Kees van Rongen, Streekblad, za 16 nov 2019, 12:55, Zoetermeer



Onderzoeker en hoofddocent Gert Evers in discussie met jonge senioren. Wethouder Ingeborg ter Laak in het midden kijkt om. Foto Kees van Rongen (Foto: Kees van Rongen)

'Een conclusie uit het onderzoek van de Haagse Hogeschool onder jongsenioren (60-70 jaar) is dat mobiliteit belangrijk is tegen eenzaamheid. Als men niet meer kan autorijden, fietsen of lopen, moet er vervoer zijn, zodat ouderen toch overal naar toe kunnen. Verpleegkundige Miranda Sternal: 'Het ging ons om de vraag 'Hoe kunnen jongsenioren bewust gemaakt worden om hun

kwetsbaarheid op lange termijn te verkleinen'. In opdracht van Plicare en GGD deden studenten het onderzoek in De Leyens. Na interviews en workshop onder 34 jongsenioren presenteerden de studenten in de Dutch Innovation Factory de onderzoeksresultaten. 'De meeste ouderen hebben over de toekomst nagedacht. Er blijkt een verschil tussen werkenden en niet-werkenden. Werken wordt gezien als zingeving. Niet-werkenden zijn op zoek naar andere vormen van zingeving. Werkenden zijn minder toekomstgericht en minder bang eenzaamheid te ervaren. Zij hebben minder behoefte aan uitbreiding van hun sociale contacten dan niet-werkenden. Bij deze laatste groep leeft de angst om eenzaam te worden en het gevoel niet meer nuttig te zijn.' In het onderzoek werd duidelijk, dat elke oudere uniek is en geen algemeen aanbod kan worden gedaan. 'Dat is ook onwenselijk en zou afbreuk doen aan het huidige welzijn van jonge senioren. Wel moet er geïnvesteerd worden in de toekomst.' Uit het onderzoek blijkt verder, dat het belangrijk is om de fysieke gesteldheid op peil te houden, veiligheid in huis te regelen, sociale contacten met vrienden, familie en burens te hebben, waardering en respect te krijgen en technologie in te zetten. De studenten geven suggesties voor een vervolgonderzoek. Aandacht voor mantelzorg en activiteiten, sociaal contact verbeteren, aandacht geven aan personen die bijna met pensioen gaan, een buurtapp en een live chat ontwikkelen, waarbij op een laagdrempelige manier contact kan worden gezocht met hulpverlening, aandacht voor mobiliteit en sociale zelfredzaamheid. Wethouder Ingeborg ter Laak was blij met het onderzoek en ziet uit naar het vervolgonderzoek. 'Iedereen wil graag oud worden, maar niet oud zijn. We moeten samen onze stad inrichten om op een plezierige manier oud te worden. Ik verwacht van de jonge senioren het licht.'

Verslag presentatie resultaten op 05 februari 2020

Aanbevelingen studenten en n.a.v. discussie met de zaal

1. Levensloopbestendig wonen is een centraal thema dat voor veel jongsenioren actueel is.
2. Variërend van aanpassing van de bestaande woning tot verhuizen naar een senior vriendelijke woning of appartement, bij voorkeur in de eigen wijk of naar een andere wijk binnen de stad.
3. Doorstroom van woningen naar jongeren op de woningmarkt wordt hierdoor bevorderd.
4. Een aandachtspunt is de financiële situatie gekoppeld aan kostenaspect verhuizen of aanpassing woning.
5. De betrokken organisatie (gemeente en woningcorporatie) moeten met het beleid voor ruimtelijke ordening en wonen aansluiten bij vragen en wensen van jongsenioren over 'anders' wonen.
6. Dit moet het liefst zo concreet mogelijk, bijvoorbeeld over het braakliggend terrein in Noordhoven (huisnummer 1,3 en 5 naast de woning van Theo Nuijten) of over het terrein Monteverdi waar de bewoners niet zijn gekend in de bestemming, of dit te realiseren nieuwbouw betreft en de wensen die hieromtrent leven.
7. In het vervolgotraject voor onderzoek en/of projecten wordt aanbevolen:
 - Jongsenioren vanaf het begin te betrekken bij de opzet en uitwerking van een idee/ plan
 - Door hen genoemde onderwerpen zoals zorg, wonen, mobiliteit, vitaliteit, stoppen met werken, financiële situatie e.a. op te pakken.

- Voldoende tijd (minstens zes weken, een studieblok) te nemen voor de startfase, c.q. de eerste drie stappen van design thinking.
- De leeftijdsgrens 60-70 jaar niet strikt te hanteren.
- De doelgroep te verbreden naar jongsenioren met een lage sociaaleconomische status.
- Verbinding te maken met andere groepen zoals kwetsbare ouderen, jongeren, senioren uit andere culturen.
- De keuze hoe dit concreet te doen, zal samen met bewoners worden gemaakt.

De STOEL metafoor voor een kwalitatief goed leven van jongsenioren NU en in de toekomst

- Als je je goed voelt in het dagelijks leven dan zit je op een stoel met vier stevige poten:
 - Gezond, vitaal en mobiel zijn (en niet belemmerd zijn om te doen wat je wilt).
 - Betekenis ervaren (in de dingen die je doet, waar je bij betrokken bent).
 - Verbonden zijn met anderen (binnen de familie, met vrienden en het netwerk in de buurt).
 - Plezierig leven en wonen (in je huis, de straat, de wijk en de stad) en financiën op orde.
- Om over tien jaar een 'goed' leven te hebben, is het zinvol om NU al stappen te ondernemen voor een stoelpoot die zwak dreigt te worden a.d.h.v. de volgende vragen (5xW en 1xH):
 - Welke stoelpoot wil (moet) je NU aandacht geven?
 - Wat is je doel, wat wil je concreet bereiken?
 - Wat kun je zelf ondernemen?
 - Wie kan/wil je betrekken?
 - Wat is je plan?
 - Hoe krijg je dat voor elkaar?

Hoe verder?

- Rond een idee (n.a.v. een thema/ stoelpoot) wordt een groep geformeerd die het idee vanuit verschillende perspectieven concreet uitwerkt.
- De groep wordt geïnitieerd door de projectleider en naar behoefte gefaciliteerd door onderzoekers, ontwerpers, technici en beleidsmakers.
- Aanwezige expertise van de jongsenioren is leidend voor wie wat doet binnen een werkgroep.
- Naast het ondersteunen van acties rond het idee voeren onderzoekers van het lectoraat desgewenst, samen met professionals van betrokken partijen, onderzoek uit rond het idee. Hiermee wordt continuïteit van het 'democratische bottom-up' proces gewaarborgd.
- Studenten worden, op verzoek en met goedkeuring van betrokkenen, ingezet bij het uitwerken van een deelaspect van een idee met de focus op het gebruik van technologische innovaties.
- De klankbordgroep *Jongsenioren Zoetermeer* monitort het proces en bewerkstelligt samenwerking tussen de betrokken partijen Plicare/ De Vierstroom, Palet Welzijn, GGD Haaglanden, Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ), de wijkregisseur van de gemeente en betrokken jongsenioren. De woningcorporaties zullen benaderd worden.

-
16. Professionals signaleren, informeren, verwijzen, verbinden, denken mee, faciliteren en ondersteunen.
 17. Voor het komend jaar (2020) is er een gezamenlijk budget van de gemeente en het lectoraat voor de personele inspanning en overheadkosten vanuit het lectoraat/ de DIF.

Welke acties kunnen ondernomen worden?

18. Vraag en aanbod met elkaar verbinden. Er zijn veel voorzieningen en activiteiten voor jongsenioren en kwetsbare ouderen die aansluiten bij vragen van jongsenioren, maar veel bereikt niet degenen niet die er baat bij hebben.
19. Aansluiten bij bestaande activiteiten, voorzieningen en burgerinitiatieven.
20. De sociale cohesie bevorderen waar nodig en zinvol. Deze varieert sterk per wijk, van uitstekend in het oude centrum tot weinig in de nieuwe wijken. Mensen met elkaar verbinden vraagt daarom per wijk en straat een aparte aanpak.
21. Tijdens het uitwerken van een thema/ idee kan de behoefte ontstaan voor een plek in (wijk)lab, wijkwinkel of buurtkamer) waar wijkbewoners terecht kunnen met vragen. Wijkbewoners, onderzoekers, studenten kunnen vanuit deze plek informatie geven, onderzoek doen en ondersteuning geven aan bewoners en bewonersgroepen rond sociale en technologische vragen.
22. Privacy kan soms belemmerend zijn om mensen met elkaar te verbinden en actief (outreaching) te benaderen. Dit is een punt van aandacht en vraagt mogelijk om een creatieve aanpak.
23. Verbinding maken tussen verschillende, elkaar aanvullende groepen zoals jong en oud, vitaal en beperkt, gezond en ziek, mobiel en immobiel, Dit bevordert de cohesie en de zelfredzaamheid.
24. Geduldig en aandachtvol in gesprek gaan bij het naar boven brengen van de vraag, samen een stap kunnen maken naar een oplossingsrichting en hierbij familie en het sociale netwerk betrekken.
25. Jongsenioren met een lage SES en kwetsbare ouderen zijn te weinig in beeld bij het project. Door gave dingen te doen waar deze mensen wat aan hebben komen zij mogelijk vanuit zichzelf naar buiten en verbinden zij zich met een thema/ idee dat bij hen past. Mogelijk kunnen de jongsenioren die nu in beeld zijn deze personen betrekken bij het uitwerken van een idee. Ook kunnen professionals (huisartsen, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen en welzijnswerkers) deze groep verwijzen.
26. Bestaande media (wijkkrant, website van de gemeente, SeniorenWeb, TV West e.a.) kunnen zo nodig gebruikersvriendelijker gemaakt worden (door studenten) voor het onder de aandacht brengen van voorzieningen, activiteiten en werkgroepen die aansluiten bij de vraag van jongsenioren.
27. Naast digitale en mondelinge communicatie ook weer folders, die momenteel afgeschaft zijn, inzetten bij het geven van informatie over alles wat er in de wijk aanwezig.

Welke rol kan de Haagse Hogeschool/ Lectoraat Technologie voor Gezondheid spelen?

28. De achterliggende kernvraag 'hoe kan technologie, in de breedste zin van het woord, ondersteuning bieden' naar voren brengen, laten onderzoeken, testen en implementeren door onderzoekers, studenten en professionals van betrokken organisaties.
29. Opsporen, voordragen, inzetten en begeleiden/ coachen van studenten van relevante opleidingen (Informatie en Communicatie Technologie, Sociaal Work, Gezondheid, Communicatie & Media Design e.a.) bij vraagverheldering, ontwikkeling, testen en implementeren van technologische innovaties ter ondersteuning van kwaliteit van leven (rond de vier stoelpoten).
30. Inbrengen van relevante kennis en ervaring binnen het lectoraat en elders in het land/ de wereld.
31. Bijhouden, actualiseren van een archief en werkgroepen en projecten initiëren, begeleiden en faciliteren.

'Lang zult u wonen' en I&O publiceren vier onderzoeken naar langer thuis wonen

24 april 2019

We blijven langer zelfstandig thuis wonen. Dat stelt eisen aan onze woonomgeving. Bereidt de 55+'er zijn woonsituatie voor op de toekomst? Denkt de (toekomstige) oudere na over wat er nodig is om thuis te blijven wonen? In opdracht van Lang zult u wonen deed I&O Research in 2018 en 2019 vier onderzoeken onder duizenden 55+'ers in Nederlanders. In vier verschillende onderzoeksrapporten is te lezen wat de kennis, de houding en het gedrag is van 55+'ers als het gaat om langer zelfstandig thuis wonen.

Onderzoek 1: Langer thuis in (w)elk huis

Langer thuis wonen lijkt de nieuwe norm: 85% van de 55+'ers in Nederland zegt er in hun woonsituatie rekening mee te houden dat ze langer thuis kunnen blijven wonen. Er is ook een uitdaging. Veel 55+'ers vinden zichzelf te jong om nu al maatregelen te nemen en stellen acties uit. Oude ouderen hebben geen behoefte en geen zin meer om te verbouwen of te verhuizen.

[Download rapport 1: Langer thuis in \(w\)elk huis](#)

Onderzoek 2: Geld (over) voor langer thuis

Het duurzamer en levensloopbestendig maken van de woning is een individuele beslissing. De inwoner kiest zelf of hij al dan niet zijn geld uitgeeft aan het toekomstbestendig maken van zijn woning. Hebben 55+'ers het geld om te investeren en willen ze dat ook? I&O Research onderzocht de factor geld in relatie tot woningverbeteringen onder 3007 respondenten van 55 jaar en ouder.

[Download rapport 2: Geld \(over\) voor langer thuis](#)

Onderzoek 3: Kiezen voor langer thuis

Hoe maken (toekomstige) ouderen een keuze voor levensloopbestendig wonen? Welke afwegingen maken ze, hoe zoeken ze informatie en wie helpt hen bij het nemen van een beslissing? Deze vragen staan centraal in het derde onderzoek van I&O Research in opdracht van Lang zult u wonen. In totaal werden 6686 respondenten van 55 jaar en ouder ondervraagd. Het onderzoek geeft inzicht in wat de 55+er over de streep kan trekken of juist weerhoudt om het huis op tijd levensloopbestendig te maken.

[Download rapport 3: Kiezen voor langer thuis](#)

Rapport 4: Langer zelfstandig thuis wonen

In dit rapport wordt ingegaan op de waarden die de verschillende 55- plussers hebben en hun houding en bewustwording ten opzichte van levensloop geschikt wonen. Niet iedereen is immers gelijk en verschillende groepen mensen worden door verschillende aspecten getriggerd om hun gedrag te veranderen. I&O Research onderscheidt in het waardenmodel tien groepen mensen met iedere een specifiek waardeprofiel.

[Download rapport 4: Langer zelfstandig thuis wonen](#)



'Oud en zelfstandig in 2030. Een reisadvies'

De regie van ouderen zelf over hun 'derde levensfase' staat voor ons centraal. We pleiten voor vergroting van het vermogen van ouderen om voor zichzelf en voor elkaar te zorgen en voor vanzelfsprekende inzet van digitale middelen. Zelfstandigheid tot op hoge leeftijd hoeft niet altijd te betekenen dat iedereen 'langer thuis' blijft. Herwaardering van collectieve en semicollectieve (of semizelfstandige) woonvormen voor ouderen is volgens ons geboden. Tot slot pleiten we voor vereenvoudiging van het zorgstelsel en voor samenwerking waar mogelijk, omdat we ervan overtuigd zijn dat dit zowel tegemoetkomt aan de behoefte aan regie bij ouderen, als aan de behoefte aan overzicht en duidelijkheid bij familie, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Onze aanbevelingen toetsen we aan de vier principes van de REIS Regie: Vergroot de aanbeveling de mogelijkheden voor ouderen om zelf regie te voeren? *Eenvoud*: Vereenvoudigt de aanbeveling de ondersteuning en zorg voor ouderen, zowel voor de ouderen zelf als voor de professionals?

Integrale benadering: Verwijdert de aanbeveling schotten en bevordert ze een integrale kijk op de *behoefte aan ondersteuning en zorg*? *Samenwerking:* Bevordert de aanbeveling de samenwerking tussen de verschillende bij de zorg voor thuiswonende ouderen betrokken partijen en professionals? Veel van onze aanbevelingen zijn uiteindelijk terug te voeren tot drie centrale adviezen.

Ga (ver)bouwen!

De fysieke woonomgeving is voor ouderen cruciaal om zelfstandig te kunnen (blijven) wonen en zo min mogelijk afhankelijk te worden van zorg. Nieuwe woonvormen, tussen het aloude eigen huis en verpleeghuis in kunnen een oplossing bieden. Te midden van alle problemen op de woningmarkt wordt er ook voor ouderen veel te weinig gebouwd en verbouwd. Met als gevolg niet alleen een suboptimaal woningaanbod voor ouderen, maar ook een belemmering van de doorstroming op de woningmarkt.

Ga digitaal!

Dit advies is niet alleen gericht aan aanbieders van professionele zorg en ondersteuning, voor wie 'digitaal het nieuwe normaal' moet worden. Ook ouderen zelf zullen veel meer gebruik moeten maken van digitale technologieën, om hun dagelijks leven makkelijker en aangenamer te maken. Grootchalig gebruik kan leiden tot meer eigen regie, een hogere kwaliteit van leven en een doelmatiger inzet van schaarse zorgverleners. Het is een van de weinige oplossingsrichtingen die kan leiden tot een grotere intensiteit en hogere kwaliteit van zorg zónder inzet van meer arbeidskrachten en zonder de daaruit voortvloeiende verergering van het probleem van de betaalbaarheid en organiseerbaarheid van de zorg.

Werk samen!

Ook als het lukt om voor genoeg geschikte woningen te zorgen en het normaal wordt om digitaal te leven en te zorgen, zullen er veel ouderen zijn die persoonlijke professionele zorg en ondersteuning nodig hebben. Daarop richt zich ons derde belangrijke advies: werk samen! We zullen de komende decennia in de zorg voor ouderen moeten woekeren met schaarse middelen, zowel wat betreft de financiën als minstens zozeer de mensen. Gegeven die krapte is lokale en regionale samenwerking, teneinde schaarse middelen doelmatig te kunnen inzetten, belangrijker dan keuzevrijheid en concurrentie. Wij vinden het belangrijk dat ons advies kan rekenen op draagvlak bij alle partijen die verantwoordelijkheid dragen bij het bieden van zorg aan thuiswonende ouderen. In samenspraak met onze opdrachtgever nodigen wij dan ook uit om de komende maanden op het advies te reageren. Wij zullen nog een aantal keren bij elkaar komen om ons te buigen over de binnengekomen reacties en commentaren. Voor de zomer van 2020 zullen we ze verwerken in een versie 2.0 van ons advies.

www.rijksoverheid.nl/tzto

Partners Living Lab ‘Goed voorbereide jongsenioren Zoetermeer’

Een samenwerkingsproject van



Referenties

Akrich, M. (1992). The description of technical objects

Beteroud (2018). WAT VINDEN OUDEREN BELANGRIJK BIJ WONEN, WELZIJN EN ZORG?
Geraadpleegd van <https://www.beteroud.nl/images/beteroud/nieuws/2018/DEF-DEF-toetsingskader.pdf>

Brown, T., & Wyatt, J. (2010). Design thinking for social innovation. Development Outreach, 12(1), 29-43.

Commissie Toekomst zorg thuiswonende ouderen (2020). Oud en zelfstandig in 2030. Een reisadvies.
Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/01/15/oud-en-zelfstandig-in-2030-een-reisadvies>

Delfts Doen! (2017, 28 maart). Geraadpleegd op 25 november 2019, van https://media.delft.nl/pdf/Omgevingswet/Delfts_doen_28_03_2017.pdf

Gemeente Zoetermeer. (2019, 13 december). Zoetermeer in Cijfers. Geraadpleegd op 2 april 2020, van <https://zoetermeer.buurtmonitor.nl/rapporten/Uitgerekend-Zoetermeer-2019/644>

Evers, G., (2018, maart), RAPPORTAGE & VOORUITBLIK van Vitality LabDUTCH INNOVATION FACTORY naar Innovation Lab DIF - Haaglanden , Den Haagse Hogeschool,

Huber, M., Knottnerus, J. A., Green, L., van der Horst, H., Jadad, A. R., Kromhout, D., ... & Schnabel, P. (2011). How should we define health?. Bmj, 343, d4163.

Huber, M. (2014). Towards a new, dynamic concept of Health. Its operationalisation and use in public health and healthcare, and in evaluating health effects of food.

Huber, M. (2010). Is health a state or an ability? Towards a dynamic concept of health.

InnoLabs: studenten werken samen met bewoners, ondernemers en ambtenaren aan stedelijke uitdagingen. (2018, 25 juni). Geraadpleegd op 29 februari 2020, van <https://www.dehaagsehogeschool.nl/over-de-haagse/de-haagse-actueel/nieuws/details/2018/06/25/InnoLabs-studenten-werken-samen-met-bewoners-ondernemers-en-ambtenaren-aan-stedelijke-uitdagingen>

-
- Koch T., Kralik d., (2006), Participatory Action Research in Health Care, Blackwel Publishing LTD, Carlton, Australia.
- Maas, T., J. van den Broek & J. Deuten, Living labs in Nederland - Van open testfaciliteit tot levend lab. Den Haag, Rathenau Instituut, 2017
- Migchelbrink, F., De kern van participatief onderzoek. (2016), SWP B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam. ISBN 978 90 8850 612 3
- Pfaller, L., & Schweda, M. (2019). Excluded from the Good Life? An Ethical Approach to Conceptions of Active Ageing. Social Inclusion, 7(3), 44. <https://doi.org/10.17645/si.v7i3.1918>
- Plan van aanpak Zoetermeer 2040 (Omgevingsvisie). (2019, 27 juni). Geraadpleegd op 29 november 2019, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2019-157478.pdf>
- Raad van Ouderen. (2019). ADVIES RAAD VAN OUDEREN VOORBEREIDEN OP OUDER WORDEN. Geraadpleegd van <https://ncz.nl/advies-raad-van-ouderen-voorbereiden-op-ouder-worden/>
- Rathenau Instituut. (2019, 1 maart). Innoveren voor maatschappelijke doelen | Rathenau Instituut. Geraadpleegd op 22 maart 2020, van <https://www.rathenau.nl/nl/vitale-kennisecosystemen/innoveren-voor-maatschappelijke-doelen>
- Russell, D. C. (2010). Virtue ethics, happiness, and the good life. In D. C. Russell (Ed.), The Cambridge companion to virtue ethics (pp. 7–28). Cambridge: CambridgeUniversityPress.
- Timmer, D., & Kanne, P. (2019). DE YEP VAN TEGENWOORDIG: DE TOEKOMST VAN NIEUWE OUDERE. Geraadpleegd van <https://www.ioresearch.nl/wp-content/uploads/2019/10/De-YEP-van-tegenwoordig-de-nieuwe-toekomst-van-nieuwe-ouderen.pdf>
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., Van der Lugt, R., Ontwerpen voor Zorg en Welzijn, Bussum, Coutinho, 2020.
- Vlaams Instituut Gezond Leven i.s.m. CEDES vzw, Meer weten over de Goed-Gevoel-Stoel? <https://www.gezondleven.be/projecten/goed-gevoel-stoel>, geraadpleegd op 12 mei 2020.
- Vlugt de, E., Jaarupdate 2019, Lectoraat Technologie voor Gezondheid, De Haagse Hogeschool, Den Haag, 31 maart 2020
- Watson&Associates, Wat is Design Thinking? <https://www.watsonassociates.nl/design-thinking/>, geraadpleegd op 18 april 2020.

De Haagse Hogeschool

Lectoraat Technologie voor Gezondheid



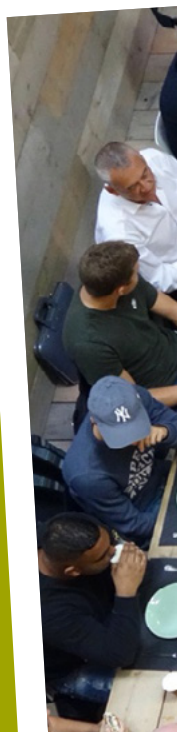
dehaagsehogeschool.nl



g.evers@hhs.nl



06 23 98 10 19



dehaagsehogeschool.nl