

Korte impressie bijeenkomst 3 juli 2014

Stand van zaken en vragen

Wederom heeft de Publieke Tribune ons een spiegel voorgehouden, aan de hand van een aantal issues. Die zijn vanuit diverse invalshoeken belicht.

Maatwerk gaat voor confectie

Er is overigens niet alleen aan de hand van thema's met elkaar gesproken, maar ook in algemene zin zijn er veel zaken de revue gepasseerd. Eén advies daarvan willen we hier noemen.

Het gaat over de methode die we ontwikkelen in de experimenten.

Daarbij is het dringende advies dat we waken voor een

blauwdruk. De experimenten blijven maatwerk. Dat kan niet

anders. Elke locatie heeft zijn eigen specifieke kenmerken. Wel

kun je kijken hoe je het proces standaardiseert. Maar ook daar is het uitkijken geblazen. Gebruik daarom een flexibele methodiek, die kan meebewegen met de experimenten.

**'Waak voor een
blauwdruk'**

We hebben drie dilemma's besproken: woongebouw versus zorggebouw, tempoverschillen, voeding versus eten en drinken.

Dilemma 1: Woongebouw versus zorggebouw

De uitstraling, of positionering van een gebouw is van grote betekenis. In onze strategie maken we een heldere knip: we maken geen zorggebouwen meer, maar woongebouwen waar je in verzorgt of verpleegt kan worden. Nu het verzorgingshuis conceptueel verdwijnt zal straks 97% van de kwetsbare ouderen thuis wonen. Nu woont 90% van de ouderen thuis en 10% van de kwetsbare ouderen in een verpleeg of verzorgingshuis. Wij willen graag de transitie voor ouderen van zelfstandig wonen naar het zo zelfstandig mogelijk wonen in een collectief gebouw verzachten. Dat betekent dat je altijd kunt blijven wonen en niet meer hoeft te verhuizen naar een gespecialiseerd verpleeghuis buiten de muren van ons woongebouw. Het dilemma is dat de zorgorganisaties stellen dat het niet mogelijk is en dat je ook binnen het gebouw wonen en zorg zult moeten scheiden. Concreet betekent dit dat er een aparte vleugel moet komen. Ons dilemma is dat wij geen expliciete scheiding willen van wonen en zorg. En dementerende ouderen door het gebouw heen willen integreren in plaats van deze op een aparte afdeling/locatie te verstoppen.

Adviezen/spiegelbeelden

Laat de coöperatie meer bepalen, bijvoorbeeld de toewijzing en toestroom. Als Habion moet je het durven loslaten. Behoud wel de dialoog en zoek elkaar op wanneer je het gevoel hebt dat het misgaat. Je moet op de gemeenschap kunnen vertrouwen, neem deze serieus. Steek veel energie in de vertrouwensrelatie.

**'Faciliteer
betrokkenheid'**

Let er wel op: een coöperatie is nog geen community. Dat is een club mensen die de zaken rondom het gebouw regelt. Verwar dit niet met een community. Het adagium is: faciliteer betrokkenheid! Wat is de draagkracht van de community of dorpsgemeenschap ten aanzien van bijvoorbeeld zware zorg. Als die de overhand krijgt, is het dan nog wel een woongemeenschap? Kies, Habion! Stel zelf je

een ondergrens en deel die met de gemeenschap. Voorkom dat het WONEN als hoofdconcept wordt ondermijnd. Kies radicaal voor waar je thuis bent! Zorg ervoor dat het gebouw geen stempel krijgt.

Belangrijkste is een thuis: per situatie bekijken, een set van overwegingen meegeven.

Het gaat om wonen in een woongebouw, waarbij de zorg gast is, net zoals alle andere dienstverleners. Bewaak de privacy van je bewoners.

Dilemma 2: Tempoverschillen

In onze experimenten betrekken we zeer uitdrukkelijk de lokale samenleving. Door de methodiek hebben we binnen 8 weken de agenda van een dorp of buurt te pakken. We kiezen bewust voor snelheid in onze experimenten om zichtbaar te maken wat we beloven. De pijler van het succes is afspraken nakomen en een hoog herkenbaar tempo. Dat heeft een keerzijde: de zorgorganisatie kan dit tempo niet bijhouden in verband met de noodzakelijke cultuuromslag en bezuinigingen. Dit zet de relatie op scherp en brengt een afbreukrisico met zich mee voor de voortgang van het experiment en de lokale inbedding van de zorginstelling. Het dilemma is of we tempo moeten maken ten koste van de relatie of juist temporiseren met behoud van de relatie met het risico dat de gemeenschap afhaakt.

Adviezen/spiegelbeelden

De Publieke Tribune adviseert ons maximale druk te zetten, om met Van Gaal te spreken. Hou het tempo erin. Daarbij is timing van het grootste belang. Voorkom dat aan het einde iedereen met lage handen staat.

Zoek bij dit alles steeds de grenzen op, immers wat is het leereffect als je de grenzen niet opzoekt. Het gaat tenslotte om een experiment. Experimenteer naar hartenlust. Durf fouten te maken.

Beter de grenzen opzoeken of daar af en toe overheen gaan, dan jezelf inhouden en achteraf spijt hebben. 'Haal alles uit de kast', is ons letterlijk op het hart gedrukt. We nemen het ter harte!

'Durf fouten te maken'

Dilemma 3: Voeding versus eten en drinken

In het concept zoeken we een verbinding tussen wonen, veiligheid (zorg) en gezelligheid (ontmoeten, eten en drinken). De zorginstelling kent haar doelgroep met specifieke eisen en voorkeuren en focust intern op het voeden van cliënten. Het ontbreekt aan ondernemerschap om op basis van een gezonde bedrijfsvoering de buitenwereld naar binnen te halen. Recreatiezaal versus restaurant en dagbesteding van cliënten versus verenigingsleven van het dorp/buurt. Het dilemma is dat de zorg ons inziens voor deze functies niet innovatief genoeg is en de ondernemers te weinig feeling met de specifieke eisen van de doelgroep lijken te hebben.

Adviezen/spiegelbeelden

Stel jezelf serieus de vraag welke partners geschikt zijn voor de doelen die je wil bereiken. Is de desbetreffende zorgpartner in staat een restaurant te runnen?

'Neem de tijd bij het vinden van ondernemers'

Leer daarbij van ondernemerschap. Bekend voorbeeld is de Braziliaanse ondernemer Ricardo Semler. Te veel regels en druk van bovenaf staan volgens hem de creativiteit van de werknemer in de weg. Hij leidt een democratisch bedrijf waarin de werknemers hun eigen werktijden, baas en salaris bepalen. Hij is daarmee zeer succesvol.

Probeer niet steeds het gebouw als één geheel te zien, maar knip het op in onderdelen. Advies is om eerst de

coöperatie goed te regelen en in positie te zetten, vervolgens het programma van eisen op te stellen en vervolgens en tender uit te schrijven voor de dienstverlening.

Neem als voorbeeld het voormalige AC-restaurant aan de A12 bij De Meern. Dat mag dan op het eerste gezicht een gribusgebouw lijken met veel verschillende ondernemers, het loopt goed en al die verschillende doelgroepen, van trucker tot toerist tot zakenman, gaan heel goed naast en met elkaar. Concentreer je nu eerst op dat woongebouw en neem de tijd om er de juiste ondernemers bij te zoeken. Geef die ondernemers vervolgens vertrouwen door bijvoorbeeld bij de start een afspraak te maken dat hij 7% van de kassa-inkomsten aan huur kwijt is. Zo heeft hij een laag risico en dat geeft hem weer vertrouwen in de verhuurder.

Tot slot: een goed financieel model is van groot belang om het concept overeind te krijgen en te houden. Je moet immers een rendabele business case hebben.

Maak daarbij niet de fout om het dienstverleningsmodel hiermee te vervlechten. Het zijn twee losse entiteiten. Ontvlecht ze en maak het jezelf niet onnodig moeilijk.