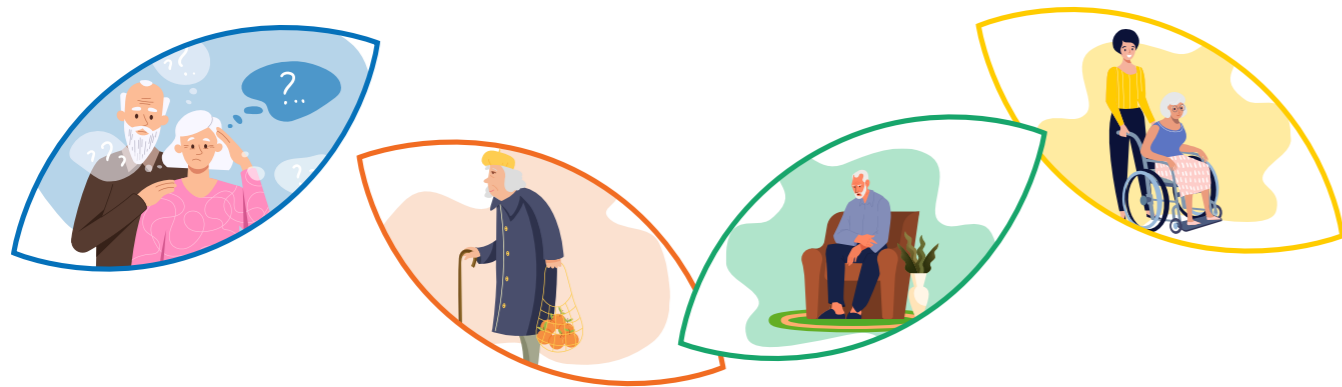




denk mee over woonzorg van morgen

een participatief  
traject over de  
woonzorg van  
morgen

# Room with a view: een participatief traject over de woonzorg van morgen



Het project "Room with a view" werd uitgevoerd in opdracht van de Limburgse woonzorggroep Integro vzw. Het werd mee mogelijk gemaakt dankzij de financiële steun van de Koning Boudewijnstichting.

Auteurs:  
Kirsten Hermans - LUCAS-Centrum voor Zorgonderzoek en consultancy - KU Leuven  
Stef Steyaert - WhoCares?  
Mieke Vandorpe

Juni 2022

## ACHTERGROND EN DOELSTELLING

De coronacrisis heeft zijn sporen nagelaten in de ouderenzorg. Er zijn natuurlijk alle directe gevolgen geweest: in de eerste plaats uiteraard de overlijdens, het vele lijden en het verdriet dat ermee gepaard ging, de extreem belastende en moeilijke werkomstandigheden, de uitdagingen op het vlak van organisatie.... Maar de gevolgen reiken veel verder. De coronacrisis heeft zonder twijfel een impact gehad op de positie van residentiële ouderenzorg in onze samenleving. Nooit tevoren waren WZC zo zichtbaar in de media. Hier waren heel veel positieve aspecten aan verbonden (denk maar aan de vele solidariteitsacties met bewoners in WZC) maar de vrees leeft dat de crisis ook een negatieve impact zal hebben op de perceptie van residentiële ouderenzorg bij potentieel toekomstige bewoners, meer bepaald bij de huidige babyboomgeneratie waarvan een deel binnen 5 à 10 jaar in principe in aanmerking komt voor residentiële ouderenzorg.

**De uitdaging die zich hier stelt is hoe er nu reeds kan gewerkt worden aan een aantrekkelijke woon-, leef- en zorgomgeving voor deze mensen. En wie kan hier beter over nadenken dan de doelgroep zelf**

Daarom wenste Integro een participatief traject op te zetten met (vertegenwoordigers van) de Limburgse babyboomgeneratie om van hun de ideeën te krijgen voor de vormgeving van hun toekomstig aanbod (dienstverlening en infrastructuur). Integro heeft hiervoor een beroep gedaan op een samenwerkingsverband tussen WhoCares?, LUCAS en Mieke Vandorpe. Tijdens een kennismakingsgesprek werden volgende kenmerken voor zo'n participatief proces geformuleerd:

- kwalitatief en goed onderbouwd materiaal als output;
- wervend en met een groot aantal deelnemers;
- een zichtbaar proces;
- ook kijken naar de impact van het bewustmakingsproces rond latere noden en behoeften bij mensen uit deze leeftijdsgroep: kijkt men na het doorlopen van zo'n proces anders aan tegen residentiële ouderenzorg?

Het project moest uitmonden in twee verschillende vormen van output.

- Enerzijds moet het project materiaal opleveren voor de groep Integro om haar strategie voor de toekomst uit te tekenen. Het gaat hierbij om ontwerpcriteria die de verschillende strategische processen voor de komende jaren moeten vormgeven (investeringen in bouwen en verbouwen, ontwikkeling van nieuwe dienstverlening of schrappen van bestaande dienstverlening, strategische samenwerkingen, HR, marketing en PR...).
- Anderzijds een (onderzoeks)rapport dat eveneens aan de Koning Boudewijnstichting, die dit project mee financiert, wordt bezorgd. Het rapport moet ingaan op de vraag wat toekomstige potentiële gebruikers van residentiële ouderenzorg verwachten van die zorg.

# GEVOLGDE AANPAK

## FASE 1: Reeks van 5 workshops met 'De groep van 30'

### Beschrijving van het gelopen proces

In een eerste fase werd een intensief proces doorlopen met de 'Groep van 30' om finaal te komen tot 15 ontwerpprincipes voor de woonzorg van morgen. Deze Groep van 30 werd gevormd na een oproep via het Belang van Limburg en de sociale media van de groep Integro. Het is een groep van 30 Limburgse vrouwen en mannen waarvan de jongste 59 is en de oudste 78. De meerderheid van de groep is tussen de 65 en 75 jaar oud, de zogeheten "babyboomgeneratie".

Een eerste workshop op vrijdag 12 november was gericht op kennismaking. De leden van de groep maakten kennis met elkaar en elkaars motieven om aan dit proces deel te nemen. De tweede doelstelling was om de deelnemers voldoende context mee te geven over het Vlaamse woonzorgsysteem. Hoe is het georganiseerd, wat is het profiel van de bewoners, wat kost het allemaal, welk aanbod is er... Hiervoor werd een uitgebreide presentatie opgesteld. Deze presentatie is opgenomen als bijlage 1 bij dit verslag.

Omwille van de 2<sup>de</sup> en 3<sup>de</sup> coronagolf verstreek er heel wat tijd tussen deze eerste kennismaking en de 2<sup>de</sup> ontwerpbeurt, die doorging op 7 februari. Tijdens deze ontwerpbeurt kregen de deelnemers een kleine 20 paradoxen voorgeschoteld die ze in duo's mochten verkennen. De paradoxen beschreven mogelijke spanningen in het nadenken over toekomstige woonzorgconcepten bv. heterogeen-homogeen, professioneel-vrijwillig, stedelijk-landelijk, open-gesloten, traditie-verandering... Na het verkennen van deze paradoxen, waarbij de deelnemers zichzelf moesten situeren op de lijn tussen de 2 uitersten, werden de deelnemers in 6 groepjes van 4 of 5 personen ingedeeld (omwille van het uitstel kon niet iedereen aanwezig zijn). Een geleide visualisatie bracht alle deelnemers naar de toekomst waarna ze in 3 stappen doorheen een creatieve oefening (de opdracht was om een doos te creëren die letterlijk op het schap van een warenhuis kon worden gezet waar mensen het toekomstige woonzorgconcept zouden kunnen kopen) werden geleid om te komen tot 6 utopische en verbeelde toekomstige woonzorgconcepten.

### Uit enerzijds de quotes en gesprekken tijdens de paradigma-ronde en anderzijds de presentaties van de 6 ontwikkelde woonzorgconcepten distilleerden we in een eerste verslag 10 ontwerpprincipes.

Het ruwe verslag van deze beide rondes is opgenomen in bijlage 2. In het formuleren van de ontwerpprincipes hebben we steeds gezocht naar het evenwicht tussen het concrete (nodig om het principe voorstelbaar te maken) en het generieke (nodig om het inderdaad als principe te formuleren).

Deze 10 ontwerpprincipes vormden de input voor een 3<sup>de</sup> workshop op woensdag 23 februari. Op deze workshop gingen we uit van een omgekeerd insteek. We lieten het creatieve en utopische denken achter ons en vertrokken van 4 'real live cases', profielbeschrijvingen van 4 potentiële bewoners van woonzorgcentra met telkens een lichtere of zwaardere zorg- en ondersteuningsnood (zie bijlage 3). De deelnemers werden ofwel gevraagd om zich in te leven in 1 van de 4 personae, ofwel zich voor te bereiden als directie en maatschappelijk werker van een potentieel woonzorgcentrum op een intakegesprek met 1 van deze 4 personae (ze wisten vooraf niet welk van de 4 zou komen aankloppen). Zowel de groepjes van de toekomstige bewoners als de groepjes van de 4 mogelijke woonzorgcentra kregen de 10 ontwerpprincipes mee als referentiekader in hun voorbereiding van het intakegesprek.

Elk intakegesprek tussen de 2 vertegenwoordigers van het woonzorgcentrum en de toekomstige bewoner en zijn mantelzorger of maatschappelijk werker duurde 15 minuten, aan de overige deelnemers werd gevraagd goed te observeren en noteren. Na de 4 rollenspellen, besprak de groep al enkele opvallende vaststellingen. In een tweede werktijd werden – op basis van de observaties en ervaringen van de rollenspellen – de 10 ontwerpprincipes verder uitgewerkt, waarbij we aan de deelnemers vroegen om goed naar de principes te kijken vanuit het standpunt van de mogelijke bewoners (4 personae). Het verslag van de derde workshop vind je in bijlage 4. Op basis van dit verslag werden de 10 originele ontwerpprincipes verder verrijkt en formuleerden we nog 3 extra principes.

In een vierde en laatste workshop (bijlage 6) gingen we nog eenmaal grondig door de 13 principes om ze met de hele groep te valideren. De discussies die hiermee gepaard gingen leidden nog tot de formulering van 2 extra ontwerpprincipes voor het toekomstige woonzorgconcept. Ten eerste het verzekeren van solidariteit en toegankelijkheid: recht op waardig ouder worden geldt voor iedereen. Een tweede bijkomend ontwerpprincipe is het grote belang aan transparantie over het functioneren van het toekomstig woonzorgconcept. Wat gebeurt er met de middelen die verzameld worden, wat wordt er mee gedaan? Het verslag van het werkevaluatieverslag van het woonzorgcentrum (transparantie over doorlichtingen en zorginspectie)... Tijdens deze laatste workshop keken we ook naar de verwoording van de principes. Waar nodig werden de principes eenvoudiger verwoord.

Vooraleer het proces met de Groep van 30 te beëindigen, stelden we de vraag aan de deelnemers om vanaf nu ambassadeur van het project te worden. Dit kon op 2 manieren: (1) door met mensen (buren, familie, kennissen...) echt in gesprek te gaan over de 15 ontwerpprincipes: welke vinden de mensen in het netwerk van onze ambassadeurs belangrijk en (2) door mensen toe te leiden naar het online platform [www.woonzorgvanmorgen.be](http://www.woonzorgvanmorgen.be).

## Omschrijving van de 15 ontwerpprincipes



### PRINCIPE 1 Zelfstandigheid en geborgenheid

Het toekomstig woonzorgconcept moet enerzijds geborgenheid en veiligheid bieden, maar anderzijds bewoners zoveel mogelijk in staat stellen om voor zichzelf te beslissen, hen zoveel mogelijk zelfstandig en autonoom laten leven, inclusief de mogelijkheid om nog contacten te hebben buiten het woonzorgcentrum.

Concreet:

- Het idee van een eigen deurbel met een privé-inkom die naar buiten gericht is: familie en vrienden moeten familie en vrienden kunnen blijven en geen 'bezoekers' in het woonzorgcentrum.
- Het idee van 'geen toestemming vragen om naar buiten te gaan': de keuzevrijheid die bewoners nog dienen te hebben om zaken buiten woonzorgcentrum te doen.
- Het belang van mobiliteit: bewoners moeten mogelijkheden aangereikt krijgen om ook buiten het woonzorgcentrum een zekere mate van zelfstandige mobiliteit te hebben
- Vrij toegankelijke diensten zoals brasserie, cultuurcentrum, cinema, winkel (zie ook verder principe rond lokale inbedding en verbondenheid).
- Elke bewoner heeft zijn eigen buddy, een vast aanspreekpunt, een eigen 'zorgpersoon' of vaste medewerker waarmee vlot kan worden gecommuniceerd en die snel kan inspelen op de individuele wensen en noden.
- Kleinschaligheid gecombineerd met een overzichtelijke structuur waarbij wooneenheden op een centraal punt met een steeds bemand onthaal uitkomen.
- Rondlopen (voor mensen met dementie) op een veilige manier mogelijk maken (door toezicht, sensoren...).



## PRINCIPE 2 Participatief binnen een duidelijk kader

Het toekomstig woonzorgconcept is participatief. Duidelijke afspraken en regels hebben er hun plaats, maar de ideeën en inbreng van de bewoners worden ernstig genomen.

Concreet:

- Voortdurend de dialoog aangaan met bewoners, medewerkers, familie, vrijwilligers en dat zoveel mogelijk samen
- Aandacht hebben voor participatie op de 3 relevante niveaus:
- Het niveau van de individuele bewoner: dit kan gerealiseerd worden door actief te luisteren, een duidelijk signalenbeleid (luisteren naar de bewoners, kleine dingen opnemen die voor het geheel relevant kunnen zijn en een systematiek hebben om hiermee aan de slag te gaan), vaste aanspreekpunten...
- Het niveau van de woongroep bv. door voeling te houden met wat er in de groep gebeurt, regelmatig gesprekken (vb. maandelijkse samenkomsten) te hebben tussen de verantwoordelijke voor een bepaalde groep en de bewoners die er deel van uitmaken...
- Het niveau van de hele bewonersgemeenschap bv. door bewonersraden.
- Als basishouding echt de persoonlijkheid van bewoners centraal stellen (zie verder 'zorg op maat')
- Het inzetten op de talenten van bewoners maximaliseren, laat bewoners zich nuttig maken en betekenisvol zijn (zelf koken of meehelpen met koken, tuinieren, eventueel musiceren, dj spelen, dieren verzorgen...)



## PRINCIPE 3 Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen

Het toekomstig woonzorgconcept zet in op onderlinge zorg, het wederzijdse kleine helpen. Het realiseert een generatiemix waarbij jongere generaties – zowel jonge gezinnen als jongere senioren die minder zorgbehoevend zijn – in gemeenschap kunnen leven met oudere/meer zorgbehoevende senioren.

Concreet:

- Verschiedende woonvormen: van meer zelfstandige units in kleinere eenheden (waar bewoners ook vlot onder elkaar afspraken kunnen maken rond samenleven bv. een aantal gezamenlijke maaltijden, een gemeenschappelijke ruimte waar men zich samen kan ontspannen...) tot meer centrale eenheden met veel meer zorg en ondersteuning.
- Het idee van facultatieve dienstverlening, dienstverlening die kan uitbreiden naargelang er meer nodig zijn.
- dat ze zich engageren voor het woonzorgconcept en een inbreng hebben tav de meer zorgbehoevende bewoners.
- Actief inzetten op betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers.



## PRINCIPE 4 Mee met zijn tijd

Het toekomstige woonzorgconcept biedt een stimulerende omgeving en is 'mee met zijn tijd'. Het zet in op activiteiten en trends die de link blijven maken met wat er in de maatschappij gebeurt.

Concreet:

- Het belang van kunst, cultuur en het creatieve. Maak cultuur aanwezig, biedt mensen de gelegenheid om – waar mogelijk – zich nog creatief te uiten.
- Kijk vooruit, breng nieuwe zaken en tendensen binnen.
- Hobbyruimtes waar men zijn hobby echt nog kan blijven uitoefenen (bv. muziekkamer, schilderatelier...), bewoners kunnen elkaar ook stimuleren door bv. les te geven aan elkaar..
- Waar mogelijk nog actief inzetten op uitstappen
- Voluit kiezen voor digitalisering:
- GPS systeem voor wie naar buiten gaan
- Bewegingsdetectoren
- Technologie ook ten dienste stellen van communicatie/verbinding/animatie: GSM/computer/Wifi/Cams/...



## PRINCIPE 5 Zorg-op-maat

Het toekomstige woonzorgmodel stemt haar woon-, leef- en zorgaanbod af op de individuele (zorg)vragen van elk van haar bewoners. Elke bewoner kan er zijn leven leiden zoals hij/zij dit het liefste wenst. Niet de vlotte en efficiënte organisatie van het woonzorgcentrum staat voorop, maar de wensen, verlangens en noden van de bewoners.

Concreet:

- Vertrekken van de behoeften en noden van de bewoners eerder dan vanuit de procedures en schema's van het woonzorgcentrum
- Kijken naar de persoonlijkheid van de bewoners, wie ze zijn en daar echt de zorg op afstemmen (zie ook principe participatie), inspelen op wat voor hen echt belangrijk is
- Niet beslissen in de plaats van bewoners, maar samen met de bewoners.
- Begeleiders kennen de bewoners echt (cfr. vaste verzorgende/buddy)
- Het aanbod aan zorg en ondersteuning, wonen, ontspanning... laten afhangen van de fase waarin de bewoner zit en de keuzes die zij of hij maakt (cfr. idee van een rugzakje)
- Regelmatig het oor te luister leggen bij bewoners, vrienden en familie: wat wil men echt?

- Aandacht voor het welzijn (psychosociaal, emotioneel,...) is belangrijk.
- Een plek geven aan het hele onthechttingsproces waar bewoners door moeten: onthechten van hun vroegere thuissituatie, onthechten van hun verdwijnende netwerken, onthechten m.b.t. hun eigen leven, omgaan met het idee van een voltooid leven (vragen omtrent het levenseinde zeker niet uit de weg gaan).
- Op een goede manier omgaan met levenseindevragen, hier echt een plek aan geven, dit niet uit de weg gaan: ook dat is zorg op maat bieden.
- Ook samenwerkingen met andere zorgaanbieders ernstig nemen, met in het bijzonder aandacht voor geestelijke gezondheidszorg, bv. PZ, CGG.... Op zoek gaan naar brede samenwerkingen op dit vlak
- Buddy-werking



**PRINCIPE 6**  
**ecologisch en duurzaam**

Het toekomstig woonzorgconcept is ecologisch en duurzaam.

Concreet:

- Duurzaam en ecologisch gebouw, energiezuinig, hergebruik van middelen
- In het groen of verbonden met voldoende groen, zelfs als het in de stad ligt, rust
- Een stukje zelfvoorzienigheid installeren bv. door een groentetuin aan te leggen en te onderhouden (ideaal om bewoners bij te betrekken)
- Kleine tuintje installeren voor bewoners
- Afvalreductie
- Keuken met lokale voeding



**PRINCIPE 7**  
**divers en multicultureel**

Het toekomstig woonzorgconcept is divers en multicultureel.

Concreet:

- De groep medewerkers moet een afspiegeling zijn van de samenleving en ook het bewonersbestand moet in de toekomst meer divers.
- Er is voorzien in stille ruimtes waar bewoners hun religie kunnen beleven
- Het maaltijdaanbod houdt rekening houden met religieuze voorschriften of specifieke overtuigingen.



**PRINCIPE 8**  
**belang van dieren**

In het toekomstig woonzorgconcept hebben dieren een vaste plaats.

Concreet:

- Dieren brengen leven, zorgen voor stimulans. Men zorgt in het centrum voor de aanwezigheid van dieren, uiteraard op een veilige en gezonde manier (bv. rekening houden met allergieën...)
- Dieren kunnen voor connectie zorgen met de wereld buiten het woonzorgcentrum bv. door een grote volière te plaatsen in een publiek toegankelijke tuin waar ook buurtbewoners naartoe kunnen komen.
- Het is reeds herhaaldelijk aangetoond dat de aanwezigheid van dieren het welbevinden van mensen verhoogt
- Wel steeds te onderzoeken wat mogelijke overlast is voor anderen (bv. blaffende honden), in die zin is het niet altijd evident dat iedereen elk mogelijk privé huisdier kan meebrengen, hangt sterk af van aard van het dier en de begeleiding ervan.



**PRINCIPE 9**  
**de ervaring van kleinschalig wonen**

Het toekomstig woonzorgconcept is kleinschalig en zet in op lokale netwerking en contacten met buurtbewoners, scholen en verenigingen.

Concreet:

- 50 tot 80 wooneenheden, gegroepeerd in nog kleinere units.
- Het is niet zozeer dat een woonzorgcentrum geen zekere schaal mag hebben, het gaat echt om de ervaring van kleinschalig wonen, m.a.w. bewoners het gevoel geven dat ze binnen een kleiner geheel wonen, leven en zorg ontvangen. Ook binnen grootschaligheid kan men 'kleinschalig' zijn. Het is de ervaring van het huiselijke en kleinschalige die het allerbelangrijkste is.
- Verbonden met het lokale weefsel: middenstand, cultuuraanbod, wijksschool...
- Bevoorrading echt bekijken met het lokale systeem (bv. voedsel, maar ook recreatie en cultuur...)



**PRINCIPE 10**  
**flexibel inspelen op veranderingen**

Het toekomstig woonzorgcentrum moet in staat zijn om dagelijks in te spelen op de zaken zoals ze zich aandienen en te veranderen wanneer dit nodig is. Niet rigide vasthouden aan procedures en structuur, maar soepel inspelen op veranderingen.

Concreet:

- Voortdurend leren en reflecteren, zich aanpassen aan nieuwe zaken.
- Veranderingen gebeuren in kleine stapjes, inspeland op wat zich aandient en niet altijd zorgvuldig gepland en voorbereid.
- Procedures en werkwijzen linken met natuur (in de winter werkt een woonzorgcentrum anders dan in de zomer bv. in de winter toch meer gesloten en geborgen, in de zomer veel meer open en naar buiten gekeerd).
- Er is ruimte voor zelfreflectie vanuit de organisatie.



**PRINCIPE 11:**  
**veilige gegevensdeling**

Het toekomstig woonzorgsysteem deelt een veilige manier gegevens m.b.t. de situatie van haar bewoners met familie, vrienden en mantelzorgers via hiervoor geschikte systemen.

Concreet:

- Een soort van Smartschool-systeem voor bewoners en hun context waarin zowel de medewerkers, de bewoner of de mantelzorgers/familie van de bewoner zaken in kunnen noteren en delen. Wel kan de bewoner of zijn vertegenwoordiger steeds bepalen wie welke informatie kan zien.



**PRINCIPE 12**  
**voldoende en breed gekwalificeerd personeel**

Het toekomstig woonzorgcentrum zorgt voor voldoende en goed opgeleid personeel dat niet alleen aandacht heeft voor het verzorgen van de bewoners, maar ook voor de kwaliteit van hun leven en wonen.

Concreet:

- Er wordt geïnvesteerd in voldoende personeel.
- Personeel dat niet enkel verzorgende skills heeft, maar ook competenties die gericht zijn op het ondersteunen van de woon- en leef functie van het toekomstig woonzorgcentrum.
- Echt zorgen voor een goed opleidingsaanbod voor het personeel, met aandacht voor brede waaier aan competenties.
- Het personeelsbestand weerspiegelt de diversiteit in de samenleving.
- Er is aandacht voor nieuwe vormen van personeelsbeleid, innovatieve arbeidsorganisatie, stimuleren van boeiende leeromgevingen voor personeel.
- Het personeelsbeleid is waardierend en leidt tot medewerkers die fier zijn op hun job.



**PRINCIPE 13**  
**maximale mobiliteit**

Het toekomstig woonzorgcentrum biedt de nodige faciliteiten om bewoners een maximale mobiliteit te bieden.

Concreet:

- Systemen van deelfietsen of misschien zelf deelauto's (bv. voor partners die meekomen met hun partner met dementie)
- Actief inzetten op transport voor minder mobiele personen.
- Nabijheid openbaar vervoer
- Lokale inbedding zodat heel wat diensten en voorzieningen op een doenbare afstand blijven



**PRINCIPE 14**  
**financiële haalbaarheid**

Het toekomstig woonzorgconcept moet financieel haalbaar/betaalbaar zijn voor iedereen, zeker voor de zwakste burgers. Iedereen, ongeacht pensioen, ziekte,... moet op een waardige manier kunnen ouder worden.



**PRINCIPE 15**  
**transparantie**

Het toekomstig woonzorgconcept moet transparant zijn over de interne organisatie.

Concreet:

- Toekomstige bewoners, familie en mantelzorgers moeten makkelijk toegang hebben tot informatie over het functioneren van het woonzorgcentrum.
- Ze moeten zicht hebben op de kwaliteit van de geboden zorg, de kwaliteit op het vlak van wonen en leven.
- Dit kan door inspectieverslagen publiek te maken, waarderingen die familie of bewoners geven publiek te zetten, financiële transparantie,...

In bijlage 5 worden deze 15 ontwerpprincipes, als resultaat van de eerste fase, weergegeven in de lay-out van het project. Hieronder worden enkele van deze 15 principes nog verder geconcretiseerd aan de hand van de input tijdens de online bevraging.

## FASE 2: Online bevraging

### Beschrijving van het proces

In samenwerking met mediapartner Treecompany ontwikkelden we een online platform: [www.woonzorgvanmorgen.be](http://www.woonzorgvanmorgen.be). Via het platform kregen geïnteresseerden meer informatie over Integro alsook over het proces dat we doorliepen met 'De Groep van 30'. Op 14 mei lanceerden we via het platform bovendien een online bevraging die bestond uit een uitgebreide toelichting van de 15 ontwerpprincipes.

Deelnemers kregen de mogelijkheid om deze principes te scoren op een Likert-schaal met een range van 0 (zeer onbelangrijk) tot 10 (zeer belangrijk). Bovendien kregen deelnemers via het platform de optie om hun ideeën en meningen te formuleren over de verschillende ontwerpprincipes.

Om personen te rekruteren om deel te nemen aan de online bevraging publiceerden we een artikel in het Belang Van Limburg. Bovendien spraken we de stafleden van Femma en Okra aan om de link naar het platform te verspreiden binnen hun netwerk. Deze bevraging liep een maand. Na afloop van de campagne, beschikten we over 2 soorten output:

- (1) de frequentietabellen op basis van de toegekende codes;
- (2) een ruw overzicht van de ideeën/meningen per ontwerpprincipe.

### Analyses

Aan de hand van descriptieve analyses in IBM SPSS Statistics 28.0.0.0, prioriteerden we de verschillende ontwerpprincipes. Bovendien gingen we aan de hand van een tweezijdige T-test na of deelnemers andere principes hoger of lager scoorden op basis van geslacht en leeftijd.

Het participatieplatform beschikte bovendien in de back-end over software om de ideeën, meningen en reacties die deelnemers over principes meegaven te coderen. Deze software werkt op basis van artificiële intelligentie, maar vergt nog steeds menselijke controle. Dit houdt in dat alle ingezonden meningen nagelezen, al of niet goedgekeurd (er zijn duidelijke regels voor publicatie bv. geen racistische, seksueel getinte of discriminerende boodschappen), gecodeerd (waarbij het AI-mechanisme hoe langer hoe meer zelf codes zal voorstellen) en gepubliceerd dienden te worden.

### Resultaten

#### Participanten

In totaal namen 179 personen deel aan de kwantitatieve online bevraging, waaronder 49 mannen en 127 vrouwen. Drie personen duiden bij gender 'X' aan. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 62,3 jaar. De jongste deelnemer was 19 jaar en de oudste 82 jaar.

We kunnen niet ontkennen dat dit resultaat onder onze verwachting bleef. Op basis van eerdere ervaringen in andere projecten hadden we een deelname verwacht van enkele honderden personen, met zelfs de hoop om boven de 500 deelnemers te landen. Dit resultaat werd helaas niet behaald. Eén oorzaak is zeker dat de oproep in het Belang van Limburg samenviel met het eerste echte lenteweekend (terrasjesweer), een ander oorzaak is wellicht dat de bevraging wel vergde dat de 15 principes werden gelezen, een inspanning die voor mensen misschien te hoog lag.

### Scoren van principes

Tabel 1. Algemene prioritering van de principes (N = 179)

Principe	Min	Max	$\bar{x}$ (SD)	M
12. Voldoende en breed gekwalificeerd personeel	5	10	9.6 (0.8)	10
14. Financiële haalbaarheid	0	10	9.5 (1.3)	10
1. Zelfstandigheid en geborgenheid	4	10	9.4 (1.1)	10
13. Maximale mobiliteit	4	10	9.3 (1.1)	10
5. Zorg op maat	5	10	9.2 (1.2)	10
15. Transparantie	4	10	9.2 (1.2)	10
2. Participatief binnen een duidelijk kader	4	10	9.0 (1.4)	10
10. Flexibel inspelen op veranderingen	1	10	8.9 (1.6)	10
4. Mee met zijn tijd	1	10	8.7 (1.8)	9
11. Veilige gegevensdeling	0	10	8.6 (1.8)	9
9. De ervaring van kleinschalig wonen	2	10	8.5 (1.8)	9
6. Ecologisch en duurzaam	1	10	8.4 (1.9)	9
7. Divers en multicultureel	0	10	7.8 (2.4)	8
3. Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen	1	10	7.5 (2.4)	8
8. Belang van dieren	0	10	6.7 (3.0)	7

Over het algemeen worden alle principes als belangrijk tot zeer belangrijk beschouwd.

De principes die de deelnemers het belangrijkste vinden, betreffen principe 12. 'Voldoende breed en gekwalificeerd personeel' ( $\bar{x}=9.6$ ); principe 14. 'Financiële haalbaarheid' ( $\bar{x}=9.5$ ); en principe 1. 'Zelfstandigheid en geborgenheid' ( $\bar{x}=9.4$ ).

De principes met de laagste scores betreffen principe 7 'Divers en multicultureel' ( $\bar{x}=7.8$ ); principe 3. 'Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen' ( $\bar{x}=7.5$ ); en principe 8 'Belang van dieren' ( $\bar{x}=6.7$ ).

Tabel 2. Verschillen in scoring van principes op basis van gender (N = 176)

Principe	M (n=49)	V (n=127)	P [95% CI]
	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)	
1. Zelfstandigheid en geborgenheid	9.2 (1.3)	9.5 (0.9)	.135 [-0,73; 0,10]
2. Participatief binnen een duidelijk kader	8.6 (1.6)	9.2 (1.2)	.010 [-1.19; -0.17]
3. Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen	6.9 (2.3)	7.8 (2.4)	.032 [-1.65; -0.08]*
4. Mee met zijn tijd	8.0 (2.1)	8.9 (1.6)	.012 [-1.50; -0.20]*
5. Zorg op maat	8.9 (1.4)	9.3 (1.1)	.112 [-0.82; 0.09]
6. Ecologisch en duurzaam	7.6 (2.0)	8.7 (1.7)	.001 [-1.75; -0,45]*
7. Divers en multicultureel	7.1 (2.8)	8.0 (2.2)	.033 [-1.85; -0.08]*
8. Belang van dieren	6.0 (2.8)	6.9 (3.0)	.054 [-1.90; 0.02]
9. De ervaring van kleinschalig wonen	8.0 (2.0)	8.7 (1.6)	.020* [-1.40; -0.12]
10. Flexibel inspelen op veranderingen	8.6 (1.9)	9.0 (1.4)	.219 [-0.98; 0.23]
11. Veilige gegevensdeling	7.5 (2.3)	8.9 (1.4)	.004 [-1.79; -0.36]*
12. Voldoende breed en gekwalificeerd personeel	9.3 (1.1)	9.7 (0.6)	.023 [-0.74; -0.06]*
13. Maximale mobiliteit	8.9 (1.3)	9.4 (0.9)	.013 [-0.93; -0.12]*
14. Financiële haalbaarheid	9.0 (2.0)	9.7 (0.8)	.022 [-1.28; -0.10]*
15. Transparantie	8.8 (1.6)	9.3 (0.9)	.010 [-1.12; -0.16]*

Two sample independent T-test (two-sided)

\*P $\leq$ .05\*\*P $\leq$ .001

Wanneer we gendergerelateerde verschillen bekijken, zien we dat vrouwen over het algemeen een hogere score toekennen aan alle principes dan mannen. Het meest significante verschil zien we bij de scoring van principe 6 'Ecologisch en duurzaam'. Vrouwen scoren dit principe significant hoger dan mannen. Vrouwen kennen gemiddeld een score van 8.7 toe aan dit principe en mannen een score van 7.6 (p=.001) (zie tabel 2).

Tabel 3. Verschillen in scoring van principes op basis van leeftijd (N = 179)

Principe	<65j (n=85)	>65j (n=94)	P [95% CI]*
	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)	
1. Zelfstandigheid en geborgenheid	9.6 (0.9)	9.3 (1.1)	.063 [-0.02; 0.59]
2. Participatief binnen een duidelijk kader	8.9 (1.4)	9.2 (1.3)	.258 [-0.63; 0.17]
3. Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen	7.3 (2.6)	7.8 (2.2)	.158 [-1.20; 0.20]
4. Mee met zijn tijd	8.7 (1.7)	8.7 (1.8)	.863 [-0.47; 0.56]
5. Zorg op maat	9.1 (1.4)	9.3 (1.0)	.218 [-0.59; 0.14]
6. Ecologisch en duurzaam	8.2 (2.0)	8.5 (1.7)	.347 [-0.82; 0.29]
7. Divers en multicultureel	7.9 (2.5)	7.8 (2.3)	.650 [-0.55; 0.87]
8. Belang van dieren	7.3 (2.8)	6.2 (3.0)	.011 [0.26; 2.00]*
9. De ervaring van kleinschalig wonen	8.6 (1.7)	8.5 (1.8)	.651 [-0.40; 0.64]
10. Flexibel inspelen op veranderingen	8.8 (1.7)	9.1 (1.4)	.205 [-0.77; 0.17]
11. Veilige gegevensdeling	8.7 (1.7)	8.5 (1.8)	.505 [-0.34; 0.69]
12. Voldoende breed en gekwalificeerd personeel	9.6 (0.9)	9.6 (0.7)	.840 [-0.21; 0.26]
13. Maximale mobiliteit	9.2 (1.2)	9.3 (0.9)	.273 [-0.50; 0.14]
14. Financiële haalbaarheid	9.5 (1.4)	9.5 (1.1)	.848 [-0.41; 0.34]
15. Transparantie	9.1 (1.2)	9.2 (1.1)	.315 [-0.52; 0.17]

Two-sample independent T-test (two-sided)

\*P $\leq$ .05\*\*P $\leq$ .001

Verder zien we weinig verschillen tussen personen jonger en ouder dan 65 jaar. Er is enkel een significant verschil bij het scoren van principe 8. 'Belang van dieren'. Personen jonger dan 65 jaar hechten meer belang aan de aanwezigheid van dieren in het toekomstige woonzorgconcept dan personen ouder dan 65 jaar (p=.011) (zie tabel 3).



# Meningen en ideeën over de voorgestelde principes

Respondenten formuleerden in totaal 64 meningen en ideeën over de voorgestelde principes. Deze worden hieronder samengevat.

## PRINCIPE 1

### Zelfstandigheid en geborgenheid (#10)

Respondenten geven aan dat zelfstandig en veilig kunnen deelnemen aan hun favoriete activiteiten (vb. koken, zingen in een koor, naar de film gaan, naar een toneelvoorstelling gaan, etc.) mogelijk moet zijn. Ook zouden ze -in de mate van het mogelijke- willen gaan en staan waar ze willen. Verder vinden ze het belangrijk dat ze zelfstandig kunnen beslissen wanneer, waar en wat ze eten.

Tenslotte geven respondenten aan dat het belangrijk is dat zorgprofessionals de ouderen blijven ondersteunen in het behouden van hun autonomie.

## PRINCIPE 2

### Participatief binnen een duidelijk kader (#9)

Respondenten stellen dat bewoners en hun familieleden uitgenodigd moeten worden op een bewonersoverleg zodat zij hun persoonlijke noden en wensen kunnen meedelen. Ook zou er aandacht en respect moeten zijn voor de inbreng van bewoners met cognitieve problemen. Zorgprofessionals zouden hen bijvoorbeeld kunnen helpen om hun noden en wensen mee te delen. Echter, respondenten geven ook aan dat het niet haalbaar is om met elke vraag of suggestie van bewoners en familieleden rekening te houden.

## PRINCIPE 3

### Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen (#2)

Respondenten benadrukken dat het belangrijk is om jonge mensen te stimuleren om in contact te komen met ouderen. Dit kan op verschillende manieren. Schoolkinderen zouden ouderen kunnen bezoeken en met hen kunnen praten, zingen en dansen. Ook tieners zouden activiteiten kunnen doen met ouderen (vb. wandelen of samen naar een voorstelling gaan).

## PRINCIPE 4

### Mee met zijn tijd (#8)

Het belang van digitalisering wordt sterk benadrukt. Bewoners zouden aangemoedigd en gestimuleerd moeten worden om gebruik te maken van digitale tools (gsm, pc, tablet, etc.). Zorgprofessionals zouden ook opleidingen kunnen organiseren om het gebruik van digitale tools te verbeteren. Ook andere (creatieve) opleidingen moeten aangeboden worden (fotografie, schilderen, koken, etc.).

## PRINCIPE 5

### Zorg op maat (#6)

Respondenten stellen dat de zorg gericht moet zijn op het in standhouden van de kwaliteit van leven van de bewoners. Het toekomstig woonzorgconcept dient rekening te houden met de noden en wensen van de bewoners en hun familieleden. Dit veronderstelt een continue dialoog tussen alle partijen. Respondenten bevelen bovendien aan dat beleidsmakers meer voeling krijgen met de praktijk en dat zij af en toe een bezoek moeten brengen aan woonzorgcentra (ook 's nachts) zodat zij de beleidslijnen beter kunnen afstemmen op wat er zich effectief afspeelt in woonzorgcentra.

## PRINCIPE 6

### Ecologisch en duurzaam (#3)

Respondenten geven aan dat toekomstige woonzorgcentra van de toekomst zoveel mogelijk gebruik moeten maken van lokale en korte ketens. Bovendien zouden de woonzorgcentra van de toekomst middelen moeten aanwenden om zo zelfredzaam mogelijk te zijn en zouden er aanpassingen moeten gebeuren op gebied van energieverbruik, waterverbruik, isolatie, voorziening van groen, etc. om zo ecologisch en duurzaam mogelijk te zijn. De overheid dient erover te waken dat dit alles betaalbaar blijft.

## PRINCIPE 7

## Divers en multicultureel (#2)

Respondenten maken een kanttekening met betrekking tot dit principe. Ze stellen namelijk dat samenleven met anderen in een heterogene groep veel vraagt van mensen. Het is daarom belangrijk dat samenleven in een heterogene groep goed begeleid wordt door de zorgprofessionals.

## PRINCIPE 8

### Belang van dieren (#5)

De meningen van de respondenten met betrekking tot principe 8 zijn zeer uiteenlopend. Enerzijds geven enkele respondenten aan dat dieren ervoor kunnen zorgen dat bewoners zich minder geïsoleerd voelen. Voorstellen om dit principe te concretiseren betreffen het meenemen van de eigen huisdieren naar de nieuwe woonst en het voorzien van een ruim aanbod aan dieren in het toekomstig woonzorgconcept (papegaai, hond, kat, etc.). Anderzijds heeft een respondent bedenkingen bij dit principe en stelt dat er zeker een dierenvrije zone voorzien moet worden aangezien niet iedereen graag in contact komt met dieren.

## PRINCIPE 9

### De ervaring van kleinschalig wonen (#4)

Respondenten geven aan dat kleinschalige woonvormen de contacten tussen bewoners zelf en tussen bewoners en hun familieleden kunnen versterken. Ook bij uitbraken van COVID of andere virussen zou het besmettingsgevaar mogelijks gereduceerd kunnen worden doordat men in kleine groepen leeft en woont.

## PRINCIPE 10

### Flexibel inspelen op veranderingen (#1)

Voor dit principe werden geen relevante concretisering geformuleerd.

## PRINCIPE 11

### Veilige gegevensdeling (#2)

Respondenten stellen dat alle toekomstige woonzorgcentra zouden moeten beschikken over software die familie en bewoners in staat stelt om informatie over de bewoners te consulteren en om digitaal met zorgprofessionals te communiceren. Ook is het belangrijk dat alle documentatie en informatie met betrekking tot zorg rond het levens einde veilig bewaard wordt en geconsulteerd kan worden door bewoners en hun familieleden.

## PRINCIPE 12

### Voldoende breed en gekwalificeerd personeel (#7)

Respondenten benadrukken dat er in de huidige woonzorgcentra vaak onvoldoende personeel tewerkgesteld is en dat er bijgevolg een hoge werkdruk heerst. Ook de werkschema's zijn onrealistisch. Bovendien stellen ze dat er veel verloop is. Het is van cruciaal belang dat er voldoende gekwalificeerde zorgprofessionals beschikbaar zijn, zowel overdag als 's nachts. Bovendien zou er permante bijscholing voorzien moeten worden voor deze zorgprofessionals. Respondenten adviseren tevens een betere verloning van zorgprofessionals, aangename werkuren en meer aandacht voor het welzijn van de zorgprofessionals vanuit het beleid. Evaluaties van het welzijn en de tevredenheid van zorgprofessionals zouden onder andere een meerwaarde kunnen bieden.

## PRINCIPE 13

### Maximale mobiliteit (#2)

Concreet stellen respondenten voor om een shuttle of eventueel duo-fietsen te voorzien zodat bewoners kunnen genieten van een maximale mobiliteit.

## PRINCIPE 14

### Financiële haalbaarheid (#2)

Respondenten geven aan dat de huidige kostprijs voor een verblijf in een woonzorgcentrum veel hoger ligt dan de pensioenuitkering die bewoners ontvangen. Hierdoor is het niet voor iedereen financieel haalbaar om een verblijf in een woonzorgcentrum te bekostigen.

## PRINCIPE 15

### Transparantie (#1)

Een respondent geeft aan dat het belangrijk is dat woonzorgcentra duidelijk communiceren over hun financiële belangen (Openbaar/social profit/profit/OCMW).

Op basis van bovenstaande aanvullingen, werd het overzicht van ontwerpprincipes verder geconcretiseerd en gefinaliseerd (zie bijlage).

# SAMENVATTING EN CONCLUSIE

We organiseerden 5 workshop met 30 personen (60+) om na te denken over de woonzorg van de toekomst. Deze workshops resulteerden in 15 ontwerpprincipes: 1) Zelfstandigheid en geborgenheid; 2) Participatief binnen een duidelijk kader; 3) Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen; 4) Mee zijn met zijn tijd; 5) Zorg op maat; 6) Ecologisch en duurzaam; 7) Divers en multicultureel; 8) Belang van dieren; 9) De ervaring van kleinschalig wonen; 10) Flexibel inspelen op veranderingen; 11) Veilige gegevensdeling; 12) Voldoende breed en gekwalificeerd personeel; 13) Maximale mobiliteit; 14) Financiële haalbaarheid; 15) Transparantie.

Vervolgens lanceerden we via een online platform een bevraging die verspreid werd via het Belang van Limburg, Okra en Femma. Deelnemers kregen de mogelijkheid om de principes te scoren in functie van belangrijkheid. Bovendien kregen ze via het online platform de optie om hun ideeën en meningen te formuleren over de verschillende ontwerpprincipes. Op basis van hun input werden de principes verder geconcretiseerd. Een volledig overzicht van de principes en de uitvoerige beschrijvingen en concretisering is terug te vinden als bijlage 4.

De principes die de deelnemers het hoogst scoren, betreffen principe 12. 'Voldoende breed en gekwalificeerd personeel'; principe 14. 'Financiële haalbaarheid' en principe 1. 'Zelfstandigheid en geborgenheid'. Deelnemers benadrukken het belang van voldoende en goed opgeleide zorgprofessionals en hechten bovendien ook veel waarde aan het welzijn van deze zorgprofessionals. Zo stellen ze dat er meer aandacht zou moeten zijn voor hun welbevinden en werkschema's zouden realistischer moeten zijn.

Onderzoek toont ook aan dat de aanwezigheid van gekwalificeerd, tevreden en goed opgeleid personeel in woonzorgvoorzieningen de belangrijkste factor is om kwaliteitsvolle en veilige zorg te garanderen (Damery et al. 2021).

Hierop inzetten is en blijft dan ook essentieel. Verder wordt de financiële haalbaarheid sterk benadrukt door de deelnemers. Het toekomstig woonzorgconcept zou betaalbaar moeten zijn en iedereen zou het recht moeten hebben om op een waardige manier ouder te worden en te overlijden. Momenteel ligt de maandelijkse kostprijs voor een verblijf in een woonzorgcentrum voor de meeste mensen veel hoger dan het pensioen dat ze ontvangen en jaarlijks blijven de prijzen stijgen. Ook in andere landen zien we deze trend (Genworth, 2022). Tenslotte hechten de deelnemers veel belang aan zelfstandigheid en geborgenheid. Het toekomstig woonzorgconcept moet bewoners zoveel mogelijk in staat stellen om voor zichzelf te beslissen, hen zoveel mogelijk zelfstandig en autonoom laten leven. Het gaat dan onder meer over het zelfstandig kunnen beslissen waar, wat en wanneer men wil eten, waar men naartoe wil gaan en welke activiteiten men wil doen (koken, naar een voorstelling gaan, wandelen, etc.). Respect voor zelfstandigheid en individuele vrijheid behoren tot de kerningrediënten van de Tubbe-filosofie (Tubbe; KBS, 2019).

Principes die deelnemers het minst belangrijk blijken te vinden, betreffen principe 7 'Divers en multicultureel'; principe 3. 'Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen' en principe 8 'Belang van dieren'. Uit de analyses blijkt bovendien dat personen jonger dan 65 meer belang hechten aan principe 8 'Belang van dieren' dan personen ouder dan 65.

Over het algemeen constateren we verder dat vrouwen alle principes hoger scoren dan mannen.

Het grootste verschil tussen mannen en vrouwen zien we bij het scoren van principe 6. 'Ecologisch en duurzaam'. Deze bevinding stemt overeen met de internationale onderzoeksliteratuur die stelt dat dat vrouwen over het algemeen meer bezorgd zijn over de natuur, het milieu en het klimaat en dat zij meer geneigd zijn om acties te ondernemen ter verbetering van het milieu en het klimaat dan mannen (Ramsletter & Habersack, 2020; Kawgan-Kagan, 2020).

Op basis van interactieve workshops en een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve bevragingen, kwamen we tot 15 krachtige ontwerpprincipes voor de toekomstige woonzorg die doorheen het project duidelijker omschreven en geconcretiseerd werden.

De workshops waren echter gericht op Limburgse 60-plussers en ook de online bevraging werd voornamelijk verspreid via Limburgse kanalen (onder meer het Belang Van Limburg). De resultaten zijn bijgevolg niet representatief voor Vlaanderen.

Dit project kan de basis vormen voor een grootschalig, Vlaams/nationaal onderzoek om deze principes verder aan te vullen, te optimaliseren en te concretiseren. Daarbij adviseren we om ook personen jonger dan 60 te betrekken bij de workshops en tevens rekening te houden met de meningen en ideeën van de huidige bewoners in woonzorgcentra.

## REFERENTIES

- Damery, S., Flanagan, S., Jones, J., Jolly, K. 2021. The Effect of Providing Staff Training and Enhanced Support to Care Homes on Care Processes, Safety Climate and Avoidable Harms: Evaluation of a Care Home Quality Improvement Programme in England. [Int J Environ Res Public Health](#). 18(14): 7581
- CareScout. 2022. Genworth Cost of Care Survey. [Cost of Long Term Care by State | Cost of Care Report | Genworth](#)
- Dispa, M.F. 2019. Een huis waar het goed wonen en werken is. Het tubbemodel: Scandinavische inspiratie voor onze woonzorgcentra. Koning Boudewijnstichting.
- Ramsletter, L., Habersack, F. 2019. Do women make a difference? Analysing environmental attitudes and actions of Members of the European Parliament. 29 (6): 1063-1084.
- Kawgan-Kagan, I. 2020. Are women greener than men? A preference analysis of women and men from major German cities over sustainable urban mobility. 8.

