**Vragen over praktijkvoorbeelden van Energieke Samenleving – T.b.v. Event Werk aan de Winkel!**

14-11-2016

1. **Wat is het praktijkvoorbeeld?**

*Titel + Korte omschrijving*

Anna Zorgt = Zorgcoöperatie in Sint-Annaland op Tholen. Zij bieden 6 diensten aan:

* Anna Organiseert
* Anna Beweegt
* Anna Klust
* Anna Winkelt
* Anna Begeleidt
* Anna Bezoekt

Zie ook [www.anna-zorgt.nl](http://www.anna-zorgt.nl)

1. **Intentie erachter – Het waarom – The Purpose**

*Plus concrete doelen / ‘targets’*

* Aanleiding: aantal mensen zag de a.s. ontwikkelingen in het zorglandschap en voorzag als gevolg daarvan problemen in Sint-Annaland, terwijl velen zich daar totaal nog niet van bewust waren.
* Intentie: Wat doen voor de leefbaarheid in Sint-Annaland. Primair op het gebied van zorg, omdat daar in de nabije toekomst veel op ging/gaat gebeuren.
* Missie: ‘Iedere inwoner een leven lang aangenaam kunnen laten wonen in Sint-Annaland’.

1. **Door wie?**

*Initiatiefnemers*

* Initieel door 2 burgers.
* Met enkele andere individuele burgers gesproken 🡪 koppen bij elkaar.
* Totaal 8 burgers, gemêleerde samenstelling uit diverse geledingen van Sint-Annaland (w.o. huisarts, kerken, ondernemers, verenigingsleven, onderwijs).

1. **Voor wie?**

*Doelgroep(en)*

* Primair: senioren in Sint-Annaland, die buiten de boot dreigen te vallen = kwetsbare ouderen zonder kinderen of wiens kinderen ver weg wonen.
* Maar overall: voor alle inwoners van Sint-Annaland – jong en oud - die lid zijn van Anna Zorgt en wonen in Sint-Annaland en directe omgeving (ca. 1100 huishoudens). Bijv.:
  + door Anna Zorgt kunnen mensen die dat willen vrijwilligerswerk doen;
  + door behoud van leefbaarheid blijven woningen van waarde;
  + door Anna Zorgt kunnen mensen financieel bijdragen aan een lokaal goed doel;
  + door Anna Zorgt ondersteunen mensen anderen, ook buiten hun eigen kerk.
  + door Anna Zorgt is er connectie (te maken) tussen jong en oud.
  + NB De eerste vier items zijn ‘onverwachte’, door inwoners zelf genoemde positieve ‘bij-effecten’.

1. **Met wie?**

*Samenwerkingspartners / stakeholders*

* Gemeente Tholen: financieel + kaders geschapen.
* Woningcorporatie Stadlander: meegewerkt aan bouw nieuwe seniorencomplex, toen gebleken was dat er wel degelijk behoefte aan meer seniorenwoningen was.
* Rabobank Oosterschelde: financiële + morele steun.
* Zorginstellingen, zoals Allevo, Schutse Zorg Tholen en Curadomi.
* Kerken: zorg wordt vaak gedaan door éénpitters = druk + soms komen er mensen van 2 kerken bij dezelfde persoon over de vloer 🡪 er bleek een gedeeld belang om het geheel aan beschikbare mensen zo goed mogelijk in te zetten bij inwoners 🡪 over kerkgrenzen heen.

1. **Wanneer + Waar gestart?**

* In 2013, met een lange aanloop (zie ad 8 en 10).
* ‘Uiteindelijk’ is op 15 april 2015 de Zorgcoöperatie opgericht en is in mei 2015 het zorgloket in gebruik genomen.

1. **Hoe ver is het nu?**

*Droom – Op weg – Gerealiseerd – Gaat verder  
Resultaten – In cijfers*

* De Zorgcoöperatie is gerealiseerd en functioneert.
* De plannen en activiteiten gaan verder:
  + Medio november 2016: speciale Anna Zorgt Magazine wordt huis-aan-huis verspreid 🡪 inventarisatie van inwonersbehoeften op andere gebieden dan zorg, meer op het vlak van welzijn: sport, spel, cultuur, kennisoverdracht (bijv. digi-ondersteuning). Zowel gezelligheid als zorgen kunnen delen.
  + Er komt ook een ledenvoordeelactie, bijv. korting op een high tea, producten van de bakker etc. Zo is voordeel van lidmaatschap heel zichtbaar + voor iedereen (jong + oud).
  + 1 december 2016: start WMO-pilot van Gemeente Tholen + verhuizing van het Zorgloket van Anna Zorgt én van het WMO-loket naar Annahof (zie hieronder). Gemeente en Anna Zorgt kunnen zo beter samenwerken, vanuit 1 loket met 2 pijlers: Gemeente-WMO voor de ‘basis’ en de ‘harde’ zorg-zaken, Anna Zorgt voor aanvulling met ‘zachte’ zorgzaken, zoals aandacht en hulp, wat ook preventief kan werken. Intentie is om op termijn ‘lichte’ WMO-taken over te hevelen van de Gemeente naar Anna Zorgt. Zo kan er ‘aan de voorkant’ door aandacht (koffie, praatje, uitstapje e.d.) al veel worden ‘opgelost’ (pijn minder voelen, minder beroep op de huisarts en WMO, mensen zelf weer meer in de doe-modus, in hun sociaal netwerk etc.).
  + 16 december 2016 opent het Annahof: complex met 45 seniorenwoningen, waar mensen lang thuis kunnen blijven wonen. Dit is ontwikkeld door Woningcorporatie Stadlander i.s.m. Anna Zorgt, n.a.v. onderzoek van Anna Zorgt naar woonbehoeften onder senioren.
  + In Annahof komt naast het Zorgloket van Anna Zorgt ook een Activiteitenruimte.
  + Anna Zorgt gaat dus verhuizen.
  + Zie verder het Anna Zorgt Magazine (verschijnt november 2016).
* Ook voor resultaten in cijfers: zie het a.s. Anna Zorgt Magazine.
* De expliciete vraag om zorg blijft echter nog achter, is laag t.o.v. de latente vraag 🡪 Hier iets op gaan doen. NB Door onderzoek is bewezen dat bijv. eenzaamheid niet altijd wordt opgemerkt (huisarts en anderen), niet alleen onder ouderen, maar bijv. ook onder mensen met kinderen. 🡪 Hoe haal je dat op? Bijv. door vrijwilligers + professionals die toch al over de vloer komen: zaken beter signaleren (bijv. pannen met eten die blijven staan) en doorgeven aan passende professionals.
* Plus: Anna Zorgt bestaat nu uit:
  + 7 Bestuursleden: zie op [www.anna-zorg.nl](http://www.anna-zorg.nl) + 3 ondersteuners.
  + 79 Vrijwilligers (waarvan nog niet iedereen actief heeft kunnen worden, omdat ‘de vraag’ naar sommige diensten nog wat laag blijft).
  + Totaal nu zo’n 100 actieve mensen + groei voorzien om leden ook meer actief te maken (zie vraag 9).
  + 552 leden = 552 huishoudens met totaal circa 2.000 inwoners (op een totaal van 3.650).
* NB Op 7 november 2016 is er een avond met alle vrijwilligers in de nieuwe ruimte: om hen centraal te zetten, stil te staan bij de thema’s van dit moment, een trots gevoel met elkaar te delen, het succes samen te vieren en aan te kondigen dat met de nieuwe plannen straks naar verwachting wel iedereen actief kan worden ingezet (= motiverend).

1. **Hoe was de weg?**

*Welke stappen hebben jullie gezet?*

* Brainstorming door de 8 initiatiefnemers.
* Begin 2014: Zorgcoöperatie in Hoogerloon bezocht 🡪 veel van geleerd en veel input gehad.
* Beleidsplan ontwikkeld: missie, visie etc. Zelf gedaan, daarom duurde het ‘wel lang’.
* Op één avond (maar niet tegelijk):
  + Bijeenkomst met alle politieke partijen in de Gemeente (vóór de gemeenteraadsverkiezingen) 🡪 politiek gaf aan Gemeente opdracht kaders te stellen en te faciliteren, zodat Anna Zorgt erin zou passen.
  + Bijeenkomst met alle bestaande zorgverleners, zowel professioneel (Allevo, Curadomi, Schutse Zorgt Tholen) als vrijwillig (kerken).
  + 🡪 Zo aan draagvlak gewerkt.
* 1e bewonersavond: met 325 inwoners:
  + 20-25 rondetafelgesprekken, vooraf ingedeeld, zodat mensen gemixed werden 🡪 nieuwe ontmoetingen + herkenning van elkaars zorgen, ook waar ze dat nooit van elkaar gedacht hadden 🡪 bracht mensen letterlijk bijeen.
  + Iedere tafel: gespreksleider (= mensen met sleutelposities in de samenleving + vooraf gebriefd met te stellen vragen (bijv. hoe kijk je naar de toekomst?) + ieder aan het woord te laten) + notulist.
  + Drie manieren van ophalen informatie over behoeften:
    - na de gesprekken 1e reacties uit enkele tafels (onderlinge herkenning + hilariteit);
    - notulen van de tafelgesprekken;
    - na afloop enquête meegegeven.
  + 🡪 Informatie opgehaald + bewustwording bij inwoners over de toekomstige veranderingen in het zorglandschap + consequenties ervan.
  + 🡪 Deelnemers spraken er na afloop over = PR + ambassadeursrol.
* 2e bewonersavond mei 2015: met 360 inwoners:
  + Concept-beleidsplan voorgelegd: dit zijn de behoeften + daarom denken we aan deze diensten 🡪 klopt dat?
  + Coöperatievorm voorgelegd: akkoord?
  + Merendeel van de initiatiefnemers als eerste bestuur: akkoord?
  + Op alles werd positief geregeerd 🡪 legitimering van vervolg.
  + Striptekenaar die ter plekke tekeningen maakte + aan eind als ‘verslag’ toonde (herkenning + plezier).

1. **Toekomst: waar zijn jullie naar op weg?**

*Hoe is het over 2 jaar?  
En over 5 jaar?*

* Streven naar 1 of meer dorpsondersteuners: mensen die alle zorgvragen kunnen (laten) behandelen, met als eigenschappen: dichtbij, betrokken, proactief en mensen-mens.
* Voorlichtende rol spelen over langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.
* Nog meer huishoudens als lid om positie van Anna Zorgt te versterken en zo nog beter zaken voor leden / inwoners voor elkaar te kunnen krijgen 🡪 Anna Zorgt als organisatie waar niemand waar niemand omheen kan.
* Nu eerst uitkomsten afwachten van de behoeftepeiling via het huis-aan-huis-magazine.
* En groei zoeken in inzet van leden: hun kennis en kunde benutten (bijv. iPad-lessen). Biedt ook kansen om jong en oud onder de leden te verbinden.
* Algemeen: hanteren groeimodel = diensten ontwikkelen o.b.v. behoeften.

1. **Geleerde lessen**

*Wat was het moeilijkst?*

* Opstellen van het beleidsplan op papier: wat willen we? 🡪 daaruit zijn doel, missie, visie, beleid gegroeid. Wel consultant bij gehad, maar zat een kostenplaatje aan. Uiteindelijk toch zelf gedaan, kostte daardoor wel veel tijd + duurde lang. Toen het beeld van ‘wat willen we’ eenmaal stond, kwam het vlot op papier.

*Wat was het grootste succes?*

* De feitelijke oprichting van de coöperatie + dat er in korte tijd zoveel leden waren: meteen meer dan 500 huishoudens van Sint-Annaland als lid 🡪 signaal ‘we zijn met de goede dingen bezig, onze boodschap sluit aan op behoeften’ + mensen herkennen zich in het bestuur (als afspiegeling), de taal en de activiteiten.
* Met partijen kunnen spreken namens een grote achterban 🡪 geeft legitimiteit. Bijv. Gemeente heeft Anna Zorgt geadopteerd als een mooi voorbeeld + Woningcorporatie ging aan de slag met bouw van seniorenwoningen.

*Wat zijn 2 belangrijkste lessen = tips voor anderen?*

* Gemêleerd gezelschap: zo breed mogelijk, uit diverse disciplines en geledingen van de samenleving (bijv. kerken, woningbouw, ondernemers, verenigingsleven, zorg etc.) + weten wat daar speelt + bepaalde kijk op de samenleving + een passie ervoor hebben, omdat ze een persoonlijke beleving met het vraagstuk hebben (bijv. door ouders, vrienden, in hun verenigingsleven). NB Ook in dit gezelschap leer je elkaar zo beter kennen (ook al denk je elkaar in het dorp te kennen).
* Huisarts in dit gezelschap: heeft aan de voorkant van het proces (door onderzoek en ervaring) zaken gesignaleerd die anders misschien niet boven water waren gekomen. En is grote aanjager naar inwoners om lid te worden van Anna Zorgt.
* Werk eerst je eigen idee / plan uit, ga pas daarna naar buiten en allianties met anderen aan. Dat voorkomt dat je te ver van je eigen primaire doel afraakt en opgeslokt wordt door anderen. Nu komen partijen spontaan naar Anna Zorgt toe, omdat ze willen samenwerken. Plus Anna Zorgt gaat in zee met partners die aansluiten op de behoeften en op wat leeft onder de leden.
* Gebruik verhalen en visualisaties, dat helpt enorm! Anna Zorgt heeft dat als volgt gedaan:
  + Voor de 1e avond: De figuur ‘Anna’ bedacht. Anna is 83 jaar, woont alleen etc. 🡪 Zie de presentatie van die avond.
  + Idem: 8 filmpjes laten maken van inwoners, die zorg geven en zorg vragen = 2 mensen langs gegaan + gevraagd naar ervaringen en de toekomst.
  + De tekeningen van de striptekenaar tijdens de 2e bewonersavond.
  + Ontwikkeling van het logo: kinderen van basisschool tekeningen laten maken rond de bedoeling van Anna Zorgt 🡪 hierin kwamen vaak handen en (rode) harten naar voren = helpende hand vanuit het hart + samen zijn we één geheel = mozaïek.

*Nog meer geleerde lessen / tips:*

* Coöperatie = klein, overzichtelijk en op basis van vertrouwen.
* Langzaam groeien: starten vanuit primaire vraag, dan is het behapbaar, van daaruit verder stap voor stap groeien op waar behoefte aan is, dus wat leden interessant vinden. Want: bestuursleden zijn druk, hebben een baan of eigen bedrijf. Aan Anna Zorgt kunnen ze ook al een dagtaak hebben.
* Gebruik Gezond Boeren Verstand = simpel denken, zonder veel kennis van het zorgstelsel (daarom ook niet te veel zorgspecialisten erbij). Rond praktische probleemsituaties afvragen ‘Vind je het ‘normaal’ dat het zo gaat?’ Zo nee 🡪 ‘Hoe zou je het dan (simpel) oplossen?’ Dus denken vanuit de mens en niet vanuit het systeem (met procedures, regels, lijnen etc.).
* In de coöperatie steeds goed de balans bewaken in driehoek van Zorg – Ondernemen – Sociaal/Vereniging. Daarom niet teveel zorgmensen erin.
* Idem: balans houden t.a.v. Doen & Beleid.
* Focus houden op primair de activiteiten binnen Anna Zorgt, daarnaast ook anderen helpen die in andere kernen iets vergelijkbaars willen oprichten, maar beperkt houden, tijd is kostbaar.
* Kijk naar je lokale situatie: hoe ziet die eruit + op welke termijn wil je daar iets hebben, dus heb je veel of weinig tijd om iets te realiseren? Bij weinig tijd 🡪 plan van elders ‘kopiëren’. Bij veel tijd 🡪 weg van de geleidelijkheid volgen.

1. **Illustratie van de Strategie voor Werk aan de Winkel!**
2. *De Missie: Energieke, Excellente, Duurzame Samenleving – Hoe ziet dat er bij jullie uit?*

* Zie de missie van Anna Zorgt: ‘Iedere inwoner een leven lang aangenaam kunnen laten wonen in Sint-Annaland’.

1. *Samen Komen: Hoe hebben jullie dat gedaan?*

* Zie vraag 3: van 2 🡪 8 mensen koppen bij elkaar.
* Zie vraag 8: de Stappen

1. *Samen Dromen: Hoe hebben jullie dat gedaan?*

* Zie vraag 8: brainstorming + bezoek zorgcoöperatie Hoogerloon + bijeenkomsten voor draagvlak + vooral: de 1e bewonersavond + de 2e avond + nu via het Magazine ophalen van nieuwe behoeften.

1. *Samen Leren: Hoe hebben jullie dat gedaan?*

* Bestuur: iedere bijeenkomst conclusies trekken.
* En in bestuur steeds middenweg zoeken, bijv. als de één harder wil dan een ander 🡪 organisch groeien.
* Plus: Learning by Doing, geleidelijk erachter komen of iets wel of niet kan.

1. *Samen Werken: Hoe hebben jullie dat gedaan?*

* In begin al snel aanzoeken gekregen om met bestaande zorgverleners te werken. Maar dus niet gedaan: eerst eigen beeld uitwerken + organisatie opzetten + dan in gesprek met anderen.
* Zie verder vraag 5, 7 en 8.

1. *Overall observeren & reflectie = Groepsleerpoces over alle activiteiten heen: Hoe hebben jullie dat gedaan?*

* Gebeurt door het bestuur.

1. *Coördinatie / Regie / Facilitatie / Communicatie: Hoe hebben jullie dat gedaan?*
   1. Is rol van het bestuur.
   2. Communicatie (krant, website, blogs e.d.) vanaf begin professioneel vormgegeven (met reclamebureau); met financiering van Rabobank + Gemeente. Keuze hierin ook steeds: basic + professioneel + mogelijkheid om vragen te stellen.
   3. Geregeld komen er aanvragen om hulp van andere partijen uit andere woonkernen 🡪 selectief in zijn om focus te houden op helpen van inwoners hier.
   4. Financiering: voor de start dus steun gekregen van Rabobank + Gemeente. Nu komen gelden uit de contributie van leden + fondsen van externen (sponsoring en subsidies van grotere organisaties zoals woningcorporatie, Gemeente, St. Weezen Armen van Sint-Annaland en ondernemers die materialen leveren).
2. *Context / Omgeving = klimaat voor ontwikkeling / innovatie in het stakeholderveld: hoe was dat bij jullie (warm - neutraal - kil – vijandig)?*
   1. Warm: faciliterende steun bij politiek + financiële en faciliterende steun van Gemeente + financiële en morele steun van Rabobank + heel warme ontvangst van het initiatief bij de inwoners.
   2. Eerst koel: zorgverleners bezagen het initiatief eerst met scheve ogen, dachten met concurrent te maken te hebben; ze zien Anna Zorgt inmiddels meer als samenwerkingspartner.
3. **Quotes**

* We organiseren de behoeften van inwoners van Sint-Annaland.
* We hebben het nog niet gehad over vervanging in het bestuur. Het is gewoon zo leuk, je kan meters maken, je kan echt verschil maken!
* Hokjes worden geslecht als zorg in je hart zit.

14-11-2016, Sonja Nossent

Bronnen:

* Telefoongesprek d.d. 28-10-2016 met Jack Westdorp, secretaris van Bestuur van Anna Zorgt; [jackwestdorp@planet.nl](mailto:jackwestdorp@planet.nl) & [info@anna-zorgt.nl](mailto:info@anna-zorgt.nl).
* Plus: documenten in een WeTransfer-zending (31-10-2016 doorgemaild).
* Plus: feedback van Jack Westdorp op concept-versie van bovenstaande (in mail 4-11-2016).

Meer informatie:

* [www.anna-zorgt.nl](http://www.anna-zorgt.nl)
* Anna Zorgt Magazine (huis-aan-huis verspreiding medio november 2016).