

Innovatieprogramma Wonen en Zorg

Johan van der Leeuw, NIZW Utrecht

Kristien Baartmans, GSOH Velp

Hans Louvet, BSWZ Tilburg

Peter Jansen, Aedes - Arcares Kenniscentrum Wonen - Zorg

Opwaarderen

Maatregelen voor het langer zelfstandig wonen
van ouderen in de bestaande woningvoorraad

Een handreiking voor huisvesters



Aedes - Arcares Kenniscentrum Wonen - Zorg

Utrecht, januari 2003.

De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) voeren een gezamenlijk Innovatieprogramma Wonen en Zorg (IWZ). Het IWZ bestrijkt het hele raakvlak van wonen, welzijn en zorg. Voor ouderen, mensen met een handicap en mensen met psychische of maatschappelijke problemen.

Het Innovatieprogramma Wonen en Zorg staat voor:

- bundeling van kennis en ervaring op het gebied van wonen, zorg en welzijn;
- uitwisseling en verspreiding van kennis en ervaring;
- inhoudelijke steun bij de ontwikkeling van innovatieve concepten.

Het ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieu en het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport ondersteunen dit programma.

Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV)

Programmteam Wonen op Maat
Postbus 1878, 3000 BW Rotterdam
Telefoon (010) 282 50 80
Fax (010) 411 42 11
E-mail: iwz@sev.nl
Website: www.sev.nl

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW)

Expertisecentrum Wonen en Zorg
Postbus 19152, 3501 DD Utrecht
Telefoon (030) 230 64 58
Fax (030) 231 96 41
E-mail: iwz@nizw.nl
Website: www.nizw.nl

Meer informatie

Website en kennisbank: www.iwz.nl.

Inhoudsopgave

Voorwoord en leeswijzer	5
Inleiding	7
1 Motivering en voortraject	9
1.1 Waarom opwaarderen?	9
1.2 Hoe pak ik het afwegingsproces aan?	11
1.3 Hoe om te gaan met de wensen en behoeften van de huidige bewoners?	13
2 Welzijn	17
2.1 Inleiding	17
2.2 Hoe zetten we huismeesterdienstverlening op?	17
2.3 Hoe zet ik ouderenadvies in?	20
2.4 Hoe organiseer ik de personenalarmering?	24
2.5 Hoe regel ik de 24-uurs professionele alarmopvolging?	27
2.6 Hoe regelen we aanvullende diensten voor het complex?	28
3 Wonen, bouw- en woontechniek, woonomgeving	33
3.1 De woning en het woongebouw	33
3.2 Aanpassingen aan het woongebouw	34
3.3 Aanpassingen in de woning	34
3.4 Technische aanpassingen in de woning voor zorg en welzijn	35
3.5 Extra ruimtes	35
3.6 Overig	36
3.7 Hoe regel ik de financiering?	36
3.8 Welke technieken voor uitgebreide personenalarmering?	38
3.9 Welke aanpassingen in de woonomgeving?	42
4 Zorg	45
4.1 Vast team thuiszorg	45
4.2 Woningtoewijzing op zorgindicatie?	45
Literatuurlijst	47
Bijlage	49
een voorbeeld van een onderzoek naar woonwensen van ouderen	

Voorwoord

Deze handreiking gaat over allerlei maatregelen binnen de bestaande woningvoorraad waarmee ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. We beperken ons daarbij niet tot louter aanpassingen aan de woning, maar betrekken ook aanvullende dienstverlening en de omgeving bij de voorstellen. Daarom is gekozen voor het begrip opwaarderen. Vaak wordt de indruk gewekt dat het om grote bouwkundige ingrepen gaat of intensieve samenwerking met zorgaanbieders. In deze handreiking gaan we uit van de stelregel: wonen gaat voor welzijn, en welzijn voor zorg.

De initiatiefnemers, Brabants Steunpunt Wonen en Zorg (BOZ te Tilburg), Gelders Steunpunt Ouderenhuisvesting (Spectrum te Velp) en het Innovatieprogramma Wonen en Zorg (IWZ, een gezamenlijk innovatieprogramma van het NIZW te Utrecht en de SEV te Rotterdam) hebben aansluiting gezocht bij het Aedes Arcares Kenniscentrum Wonen en Zorg en de Project!mpuls. De aanbevelingen in deze handreiking sluiten naadloos aan bij de Project!mpuls, een programma van de branche-organisaties Aedes (corporaties), Arcares (intramuraal ouderenzorg), LVT (thuiszorg) en MO-Groep (welzijnsorganisaties). In dit programma worden de ambities beschreven van genoemde organisaties voor het realiseren van een passend aanbod aan wonen, welzijn en zorg in de komende jaren.

Leeswijzer

Deze handreiking is verdeeld in vier hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk wordt ingegaan op het voortraject. Het tweede gaat in op de welzijnsaspecten, het derde hoofdstuk gaat in op de woning en woonomgeving en het vierde hoofdstuk is tot slot gericht op de zorgaspecten en de woningtoewijzing.

De hoofdstukken (en paragrafen) in deze handreiking zijn zo geschreven dat ze elk afzonderlijk zijn te lezen. Dat betekent dat herhalingen niet helemaal zijn te voorkomen.

Deze handreiking is bedoeld als een handzame en praktische leidraad voor woningcorporaties, maar de aanbevelingen zijn vanzelfsprekend ook bruikbaar voor institutionele beleggers, verhuurders in de particuliere sector, Verenigingen van Eigenaren en voor projectontwikkelaars; tevens als relevante informatie voor gemeenten, zorgaanbieders en instellingen welzijn ouderen.

Inleiding

Woningcorporaties en andere huisvesters van senioren worden geconfronteerd met twee ontwikkelingen. Enerzijds een gestage toename van het aantal ouderen, met een nog grotere groei na 2020. Anderzijds een tendens bij ouderen en mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. Beide tendensen zijn merkbaar voor huisvesters door het stijgen van de gemiddelde leeftijd in het woningbezit en een toenemende vraag naar gelijkvloerse en anderszins geschikte woningen.

Een antwoord hierop is de bouw van woonzorgcomplexen, waarbij woningcorporaties ook samenwerken met zorgaanbieders¹. Evident is dat met nieuwbouw slechts een klein deel van de senioren en andere doelgroepen kan worden opgevangen. Daarom ontkomen we niet aan de opgave oplossingen te creëren in de bestaande woningvoorraad².

Opwaarderen

Tot nu toe lag de nadruk bij het aanpassen van de bestaande woningvoorraad op het Opplussen van woningen en woongebouwen, zoals geïnitieerd door o.m. SEV, Aedes en de landelijke bonden voor ouderen. Het Opplussen heeft tot doel om met een coherente set van 31 eisen woongebouwen en woningen geschikter te maken om langer zelfstandig in te wonen. De doelgroep van het Opplusexperiment waren vitale ouderen en mensen met een lichte functiestoornis. Het Opplusexperiment liep van 1997 tot en met 2002, in deze periode was een stimuleringspremie beschikbaar voor iedere succesvol en volledig opgeplust project. Het streven om 16.500 woningen aan het eind van de rit opgeplust te krijgen is niet gehaald³. Wel heeft het experiment een schat aan ervaringen opgeleverd voor toekomstige initiatieven om bestaand bezit op te waarderen.

Een belangrijk leerpunt is geweest hoe men een project start. Destijds zijn veel corporaties aan de slag gegaan met Opplussen vanuit de gedachte om met technische maatregelen bezit op te waarderen. De praktijk heeft geleerd dat dit een te beperkt startpunt is en dat men te veel redeneert vanuit de voorraad. Stelt men de behoefte van de zittende bewoners centraal, dan gaat het niet alleen om technische verbeteringen. Juist aspecten ter verhoging van de veiligheid en dienstverlening zijn voor veel bewoners belangrijker. Te denken valt ook aan welzijnsaspecten zoals ontmoeting, bemiddeling en ondersteuning en de mate van zorgverlening in betreffende complexen waar bewoners een beroep op kunnen doen. In deze handreiking zetten we in op deze brede visie: opwaarderen betekent dat wonen, welzijn en zorg op elkaar zijn afgestemd naar de behoefte van de bewoner.

Complex

Uit de ervaringen van het Opplussen blijkt dat het opwaarderen van de bestaande woningvoorraad enkele specifieke randvoorwaarden stelt. Allereerst is er sprake van een bewoonde staat. De diversiteit onder bewoners en hun belang in ondersteunende maatregelen en woningaanpassing is groot. Ideaal is dan ook een op het individu toegesneden aanbod, wat in de praktijk echter niet altijd haalbaar blijkt te zijn. Men kan namelijk niet uitgaan van een blanco situatie. Bewoners van het betreffende pand blijken, ondanks de beperkingen van het pand, vaak tevreden over de woning en het sociaal klimaat.

Het gewenste einddoel is niet maximaal haalbaar door beperkingen van het vastgoed. Soms zijn er al maatregelen genomen (door de bewoners) die het wooncomfort en de veiligheid van de bewoners verhogen, waarop moet worden voortgebouwd. Kortom: een weerbarstige omgeving waarbinnen met veel tact moet worden gewerkt.

1 Project!mpuls van de branche-organisaties Aedes, Arcare, LVT en MO-groep streven naar 12 duizend van dergelijke woningen in twee jaar. Medio 2002 zijn ongeveer 15 duizend woningen in uitvoering.

2 Project!mpuls heeft als ambitie 120 duizend bestaande woningen op te waarderen.

3 Binnen het experiment 'Opplussen in het kwadraat' zijn zo'n 11 duizend woningen opgeplust.

Wonen voor welzijn; welzijn voor zorg

In de huidige praktijk wordt veelal gepraat over wonen en zorg; welzijn en dienstverlening lijkt van ondergeschikt belang te zijn. Niets is minder waar. Door het bieden van een veilige woonomgeving met enige aanvullende (welzijns)diensten en professionele alarmopvolging, kan het beroep op zorg zelfs behoorlijk worden teruggedrongen. Welzijn en dienstverlening als preventie!

Dat is dan ook de reden dat er in deze handreiking nadrukkelijk is gekozen voor het leidend principe: wonen gaat voor welzijn, en welzijn gaat voor zorg. Het is dus geen handreiking hoe een woonzorgcomplex met 24-uurs zorg op afroep in een bestaand complex te creëren. Het is meer de bedoeling om een aantal aandachtspunten aan te reiken, waarbij de lezer zelf een afweging maakt welke elementen in zijn specifieke situatie van toepassing kunnen zijn. Uitgangspunt is het ondersteunen van zelfstandig wonende ouderen. Dit betekent ook dat de beheerder er voor kan kiezen eerst de hulp- en dienstverlening en/of het woongebouw aan te passen en vervolgens de woning ter sprake te brengen. Het zijn tactische keuzes die alleen kunnen worden gemaakt door de huisvester.

Prioriteiten

Hierbij zijn de volgende trefwoorden van toepassing in een zekere volgorde van prioriteit, zoals ouderen die zelf aangeven. De trefwoorden staan links. Rechts staat de nadere concrete invulling voor een bestaand complex: de maatregelen zoals ze in dit rapport groten-deels aan de orde komen.

Prioriteiten

Geschikte woning, wooncomplex en woonomgeving
Veiligheid

Persoonlijke aandacht

Wooncomfort

Aanvullende dienstverlening

24-uurs bereikbare zorg

Sociaal recreatieve activiteiten

Maatregelen

Opplussen, aanpakken woonomgeving

Personenalarmering, personenalarmering-plus, domotica in woning en complex

Huismeester, ouderenadviseur

Diverse invullingen

Dienstenpakketten op abonnement

Professionele alarmopvolging, vast zorgteam

Ontmoetingsruimte, dagbesteding

1 Motivering en voortraject

1.1 Waarom opwaarderen?

Antwoord op die vraag is dat het aantal ouderen de komende jaren sterk zal toenemen. De woningvoorraad, dienstverlening en zorgverlening is daar op dit moment onvoldoende op ingericht. Door de woningvoorraad waar nodig aan te passen en welzijn, diensten en zorg in de woning aan te bieden, zullen de gezamenlijke aanbieders een antwoord moeten vinden voor deze veranderde samenleving.

Woningvoorraad

Voor veel mensen met een lichte woonhandicap zijn zogehete 'nultredewoningen'⁴ het meest geschikt. Uit de laatste Kwalitatieve Woning Registratie (KWR) 2000 van het ministerie van VROM blijkt dat er in totaal 880 duizend nultredewoningen zijn. Mede ondersteund door berekeningen van de Utrechts demograaf prof. dr. P. Hooimeijer, komt het ministerie van VROM tot een tekort van 140 duizend nultredewoningen⁵.

Het merendeel van de woningen in Nederland behoort tot de klassieke eengezinswoning waar met geschikte maatregelen de toegankelijkheid voor mensen met lichte woonhandicaps wel kan worden verbeterd. En dat is in kwalitatief opzicht ook nodig. Meer dan 55% van de huurders van woningcorporaties blijkt ouder te zijn dan 55 jaar en een groot deel daarvan woont niet in een nultredewoning. Maatregelen op het gebied van veiligheid en beschutting zullen dan ook zeker niet moeten worden beperkt tot dit kleine deel van de woningvoorraad.

Project!mpuls

De Project!mpuls wil in een periode van twee jaar in totaal 12 duizend woningen realiseren met de mogelijkheid van 24-uurs aanwezige zorg en welzijn en 120 duizend bestaande woningen geschikt maken voor ouderen in combinatie met afspraken over dienstverlening en zorg. De ambitie binnen de nieuwbouw lijkt te worden gehaald, maar de ambitie binnen de bestaande bouw blijkt veel moeilijker waar te maken.

PROJECT!MPULS

Vier brancheorganisaties uit wonen, zorg en welzijn (Aedes, Arcares, LVT en MO-groep) hebben, reagerend op de wachtlijstproblematiek in de ouderenzorg, gezamenlijk een ambitie geformuleerd. Zij zetten zich er voor in dat door belangenbehartiging rond knelpunten, hun leden in staat worden gesteld om deze ambitie waar te maken.

De Project!mpuls tracht te bereiken dat in de jaren 2002 en 2003 jaarlijks zesduizend nieuwe woningen worden gerealiseerd, die geschikt zijn voor ouderen en waarbij de mogelijkheid van 24-uurs zorg wordt geboden. Naast deze nieuwbouwambitie richt de Project!mpuls zich ook op de bestaande bouw, waar de grootste slag moet worden geslagen. De ambitie is gericht op het realiseren van zestigduizend geschikte woningen voor ouderen per jaar.

De vier branche-organisaties hebben een grote begeleidingsgroep ingesteld, waarin alle bij deze problematiek betrokken organisaties zijn vertegenwoordigd.

4 Nultredewoningen zijn woningen die zonder trap bereikbaar zijn en waarvan de belangrijkste vertrekken gelijkvloers zijn.

5 Onderzoek uit 1997, tekort berekend tot 2005.

Vermaatschappelijking van de zorg

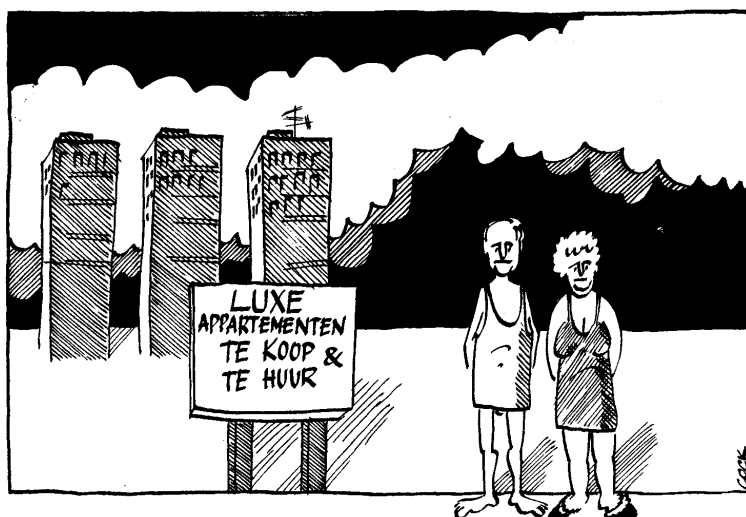
Het beleid van het ministerie van VWS is al geruime tijd gericht op het terugdringen van de capaciteit van verzorgingshuizen en verpleeghuizen, met name die welke gericht waren op langdurige verpleging en verzorging van mensen met (ernstige) lichamelijke beperkingen (zgn. verpleeghuizen somatiek). Voor mensen met een psychogeriatrisch ziektebeeld (bijvoorbeeld dementie) is er wel een toename van het aantal plaatsen.

De nadruk bij de verzorging zal liggen op thuiszorg en ondersteunende zorg door middel van revalidatie, reactivering, dagopvang en dagverzorging, en ondersteuning van informele zorg (zorg vanuit familie, omgeving en vrijwilligers). Dat betekent dat de vraag naar geschikte woningen ook vanuit deze zorgontwikkeling zal toenemen.

Daarnaast zien we ontwikkelingen dat ouderen, maar ook ouders van mensen met een handicap, meer en meer zelf initiatieven ontplooiën voor 'gewone' woonvormen in combinatie met zorg- en dienstverlening. De nieuwe AWBZ biedt kansen hiertoe. Tot nu toe wordt dit vaak in nieuwbouw gerealiseerd. Maar ook hier is duidelijk dat moet worden gedacht aan projecten binnen de bestaande woningvoorraad als een goed antwoord op hun specifieke vraag naar huisvesting eventueel in combinatie met aanvullende dienstverlening, welzijnsvoorzieningen en zorg.

Ten slotte zijn zien we ontwikkelingen waarbij de zorg op kleinschalig niveau wordt georganiseerd en geleverd. Te denken valt aan specifieke woonvormen (Fokus, Philadelphia) en aan ontwikkeling van woonzorgzones of woonservicezones. Deze manier van organisatie van de zorg- en dienstverlening is in toenemende mate populair.

Samenvattend: door de veranderende wensen van ouderen en mensen met een handicap, de planmatige afbouw van plaatsen in verzorgingshuizen en verpleeghuizen, en het toenemen van het aantal ouderen in de samenleving, zijn eenvoudige oplossingen niet meer mogelijk. Diversiteit van aanbod en aanpassen van bestaand aanbod van wonen, dienstverlening, welzijn en zorg is geboden.



1.2 Hoe pak ik het afwegingsproces aan?

Initiatief en aanleiding

Het besluit om een bestaand complex op te waarderen ligt in principe bij de eigenaar van het complex. Woningcorporaties zijn in het algemeen het meest actief op het terrein van de ouderenhuisvesting. Naast de ontwikkeling van eigen aanvullende diensten (huismeester, overname huurdersonderhoud etc.) wordt ook samenwerking gezocht met aanbieders van zorg en aanvullende diensten. Maar ook particuliere verhuurders of verenigingen van eigenaren komen voor dezelfde vragen te staan rond het opwaarderen van het bezit. Soms nemen ook gemeenten initiatieven.

De redenen om een dergelijk initiatief te nemen zijn verschillend. Bestaande huisvesting, waarin nu al veel ouderen wonen, is toe aan een grondige opknapbeurt. Het kan ook zijn dat de oorspronkelijke bewonerspopulatie sterk vergrijsd, waardoor het zelfoplossend vermogen van de bewoners afneemt en daardoor andere eisen worden gesteld aan woning, dienstverlening en omgeving. Te weinig aanbod van geschikte woningen voor senioren zal zeker beleidsmatig aanleiding zijn om op zoek te gaan naar complexen of woningen die geschikt zijn om op te waarderen. Kortom, allerlei redenen waardoor een initiator zich de vraag stelt of acties nodig zijn in de bestaande woningvoorraad. Om daarin een afgewogen besluit te kunnen nemen, is een aantal gegevens nodig:

- 1 De ontwikkeling van de markt. Wat is de toekomstige behoefte aan woonzorgwoningen en woningen met een zeker beschermend woonklimaat op het schaalniveau van de wijk of het dorp in relatie tot het al bestaande aanbod? Heeft een complex toekomstwaarde op de deelmarkt seniorenhuisvesting?
- 2 De woonomgeving. Waar zijn de voorzieningen zoals winkels, openbaar vervoer en banken gevestigd? Liggen deze binnen een acceptabele straal rondom het complex?
- 3 Het gebouw: heeft het complex de bouw- en woontechnische potenties om verder te worden ontwikkeld tot huisvesting met een beschermend woonklimaat?
- 4 De huidige bewoners. Wat zijn de kenmerken en de wensen van de huidige bewoners? Gegevens rondom leeftijdsopbouw, vraag naar zorg- en dienstverlening. Maar ook de algemene waardering voor het complex en de woonomgeving.
- 5 Het aanbod van diensten, welzijn en zorg. Welk aanbod van diensten, welzijn en zorg is in de lokale situatie aanwezig, die niet direct gekoppeld is aan een bepaald complex. Gedacht kan worden aan algemene ouderenadvisering, welzijnsactiviteiten, dienstverlening, professionele alarmopvolging, etc.

Ad 1 De ontwikkeling van de markt

Wat is globaal het huidige aanbod en de vraag naar woningen met een zeker beschermend woonklimaat nu en in de toekomst? Veelal wordt daarvoor de gemeente als uitgangspunt genomen, soms is een meer toegespitst beeld gewenst: vraag en aanbod in een bepaalde wijk of dorp.

Voor de inventarisatie van het bestaande/toekomstige aanbod kan in beeld worden gebracht welke vormen van beschermd/beschut wonen voor ouderen aanwezig zijn of in de pijplijn zitten. Wat is daarbij het niveau van dienst- en zorgverlening. Daarbij kan het overzicht uit de inleiding als richtlijn worden gehanteerd: personenalarmering, huismeester, ouderenadviseur, dienstverlening, etc.

Algemene kengetallen⁶, vertaald naar de lokale situatie, geven een inzicht in de ontwikkeling van de vraag. Basis vormt de lokale demografische ontwikkeling bij voorkeur uitgesplitst naar wijk- en/of dorpsniveau. In sommige plaatsen heeft de overheid in samenspraak een lokaal of regionaal behoefteonderzoek uitgevoerd dat een verdere inkleuring geeft. Maar ook gegevens uit het huurdersbestand van de corporatie

6 Zie www.iwz.nl: Planologische kengetallen wonen en zorg.

kunnen voor aanvulling zorgen, evenals mogelijke wachtlijsten voor bijvoorbeeld woonzorgwoningen. Door het vergelijken van vraag en aanbod ontstaat een beeld over de marktpotentie van een (beoogd) complex.

Ad 2 De woonomgeving

Het meest inzichtelijk is om de verschillende voorzieningen in de wijk in te tekenen op een kaart. Het gaat dan om:

- winkels voor dagelijkse voorzieningen;
- banken of postkantoor;
- eerstelijnszorg zoals huisarts en apotheker;
- bushalte;
- accommodaties met activiteitsaanbod of ruimte voor ontmoeting.

Optimaal is als deze voorzieningen binnen een straal van tweehonderd meter rond het op te waarderen complex liggen en goed toegankelijk zijn. Als geen van de voorzieningen - met een prioriteit voor winkels voor dagelijkse boodschappen en een bushalte - binnen een straal van vijfhonderd meter liggen, zijn de mogelijkheden voor een goed functionerend complex minimaal. Naast de ligging van de voorzieningen is ook de sociale veiligheid een aspect om mee te nemen in de overwegingen. Dit aspect kan worden meegenomen bij het onderzoek onder de huidige bewoners.

In het door de SEV ontwikkelde instrument Seniorenscore wordt met deze aspecten rekening gehouden. Dit instrument kan hierbij een nuttige rol spelen als snelle inventarisatie van de geschiktheid van de woonomgeving.

Ad 3 Het gebouw

Niet alle complexen en woningen lenen zich voor het Opplussen/opwaarderen naar een voldoende niveau. Een eerste check, voordat er daadwerkelijk plannen worden gemaakt en de bewoners worden geënquêteerd, geeft hierover uitsluitel. Naast het Woonkeur als programma van eisen voor nieuwbouw ouderenhuisvesting⁷ is het Opplu-label (en het daaraan verbonden Seniorenscore) ontwikkeld voor bestaande ouderenhuisvesting. Het Opplussen is een redelijk bekend begrip geworden en de maatregelen richten zich op vitale ouderen en mensen met een lichte functiestoornis. Seniorenscore is een quick scan, gekoppeld aan het Opplu-label. Dit instrument is goed bruikbaar om de woningen, het complex en de woonomgeving door te lichten op de geschiktheid voor het langer zelfstandig wonen van ouderen.

Ad 4 De huidige bewoners

Van de huidige bewoners kunnen de volgende relevante gegevens worden verzameld:

- leeftijdsopbouw;
- samenstelling van het huishouden;
- thuiszorggebruik (op basis AWBZ-indicatie);
- alarmering (al dan niet standaard in de woning/gebruik);
- maaltijdverstrekking;
- verstrekte WVG-indicaties en aanpassingen;
- AWBZ-indicaties voor verpleeg- of verzorgingshuis of daaraan gerelateerde voorzieningen (dagbehandeling, revalidatie, PG-dagverzorging etc.);
- algemene waardering voor de woonsituatie en de omgeving.

Vanzelfsprekend is het een momentopname: maar het totaal geeft een beeld van de situatie in het complex en de noodzaak voor Opplussen en een mogelijk draagvlak voor het opwaarderen van het complex.

Een deel van de gegevens zijn bij de corporaties bekend. Andere gegevens kunnen worden verkregen van de thuiszorg, het regionaal indicatie-orgaan, de stichting welzijn ouderen en overige leveranciers van diensten en ten slotte de gemeente.

⁷ Zie voor verdere informatie: www.opplussen.nl, www.woonkeur.nl en www.sev.nl.

Ad 5 Het aanbod van diensten, welzijn en zorg

Het gaat dan meer om zaken die lokaal worden aangeboden maar bij een gerichte inzet tot een meerwaarde kunnen leiden bij het opwaarderen van het betreffende complex. Deze diensten zijn bijvoorbeeld:

- ouderenadviseur;
- klussendienst voor ouderen;
- administratieve ondersteuning;
- dienstenpakket op abonnement aangeboden door verzorgingshuizen, thuiszorginstellingen, welzijninstellingen en/of commerciële partijen;
- abonnement op professionele alarmopvolging bijvoorbeeld door thuiszorg;
- welzijnsactiviteiten voor ouderen zoals seniorenrestaurant, ontmoetingsmogelijkheden, mogelijkheden voor bewegings- educatieve en recreatieve activiteiten;
- diensten aangeboden door vrijwilligersorganisaties (activerend huisbezoek, persoonlijke aandacht, oppascentrale dementerenden, vrijwillige terminale thuiszorg, etc.);
- zorg voor mensen met levensvragen (levensbeschouwelijke ondersteuning, algemeen maatschappelijk werk en geestelijke gezondheidszorg).

1.3 Hoe om te gaan met de wensen en behoeften van de huidige bewoners?

Naast het verzamelen van algemene gegevens, die veelal met bureauwerk kunnen worden achterhaald, zal de verhuurder zich in een vroeg stadium bezighouden met de wensen en behoeften van de zittende bewoners. Zij zijn een belangrijke partij in het afwegingsproces, de verhuurder is wettelijk verplicht rekening te houden met hun wensen en behoeften en bij huurverhoging hebben ze instemmingsplicht.

De evaluatie van het experiment 'Opplussen in het kwadraat' toont aan dat woningbeheerders snel geneigd zijn tot 'denken voor' bewoners. De objectieve noodzaak tot Opplussen of opwaarderen van woning en wooncomplex die uit de hiervoor beschreven inventarisatie kan volgen, botst al snel met een psychologische barrière bij een deel van de bewoners. Bij het Opplussen ziet men zichzelf niet als een persoon die deze aanpassingen nodig heeft. Bij het treffen van 'beschermende' maatregelen kan er zo weerstand ontstaan, omdat de bewoners het gevoel kunnen krijgen dat het een 'bejaardentehuis' wordt. Naast de gebruikelijke weerstanden bij renovaties (overlast en mogelijke schade, huurverhogingen) moet men bij het Opplussen bedacht zijn op het 'onzichtbare' karakter van de te nemen maatregelen. Bij het weghalen van de drempels ziet men immers na aanpassing geen drempel meer, maar wel het gat in de vloerbedekking!

De belangrijkste lering uit het experiment 'Opplussen in het kwadraat' is dan ook een goede en eerlijke communicatie met bewoners. Voor het bredere opwaarderen is de les van belang dat het vinden van de juiste wijze van communiceren op een goede 'toonhoogte' voor preventieve maatregelen de succesfactor is. Opwaarderen is immers aanzienlijk breder dan Opplussen, maar omvat ook vooral preventieve maatregelen. Dit kan op verschillende manieren worden opgepakt.

a Bewonerscommissie

Als er een goed functionerende bewonerscommissie is, kan de verhuurder er voor kiezen om hen in eerste instantie te raadplegen. In Ede heeft de woningcorporatie onder onafhankelijke leiding van een extern projectleider met de bewonerscommissies van twee seniorenflats gesproken over mogelijke en wenselijke maatregelen voordat er met individuele bewoners is gesproken. Maar ook als de corporatie besluit direct met de huurders te praten is het van belang om de bewonerscommissie niet te passeren.

b Schriftelijke enquête of interview

Een schriftelijk enquête is een veelgebruikt middel en geeft in korte tijd uitsluitsel over met name kwantitatieve gegevens. Bekend is echter dat ouderen minder gewend

zijn om te lezen en te schrijven. En zeker wanneer het om items in de persoonlijke levenssfeer gaat, is het de vraag of een anonieme enquête de meest geëigende wijze is. Vrijwilligers, die de vragenlijst afgeven en weer ophalen, en zo nodig met de bewoners doornemen kunnen dit aspect wat neutraliseren. Persoonlijke bejegening verhoogt de respons en de betrouwbaarheid van de antwoorden. Goede instructie vooraf van de vrijwilligers is dan wel een aandachtspunt. Zij kunnen worden geworven bij ouderenorganisaties, kerken of bijvoorbeeld organisaties zoals het Rode Kruis.

c Groepsgesprekken

Groepsgesprekken bieden meer mogelijkheden voor interactie. De conclusies van bewonersbijeenkomsten of groepsgesprekken lijken minder volledig dan die van een enquête. Maar de gesprekken verschaffen vaak wel meer inzicht in de achtergronden van meningen en behoeften. Bovendien bieden ze de mogelijkheid om eventueel plannen toe te lichten en zo draagvlak te creëren. Met dit laatste moet de verhuurder wel enige terughoudendheid betrachten: presentatie van plannen gaat snel ten koste van het vergaren van inzicht in motieven en wensen van bewoners.

Hiervoor zijn de volgende methoden ontwikkeld.

De OWOOG-methode (Over Wonen van Ouderen Gesproken) is ontwikkeld door de ouderenbonden in samenwerking met Humanitas. Op basis van vaststaande items kunnen deelnemers met het rangschikken van kaartjes, waarop bepaalde uitspraken staan, hun visie kenbaar maken over hoe ze willen wonen.

De panelmethode is ook gebaseerd op het houden van groepsgesprekken. Hierbij worden, indien mogelijk, aselect drie groepen samengesteld die alledrie binnen de tijdspanne van bijvoorbeeld een week een gesprek hebben. Aan de hand van vaste gespreksitems worden de deelnemers uitgenodigd hun mening te geven.

Doordat er drie vergelijkbare gesprekken worden gehouden, ontstaat geleidelijk aan een opinievormend beeld van wat er onder de doelgroep leeft, hetgeen in een rapportage kan worden vastgelegd.

d Vervolgens

Voor welke methode(n) ook wordt gekozen, een deskundige en een onafhankelijke leiding is noodzakelijk. Het is tevens van groot belang dat de resultaten van tijd tot tijd op verschillende wijzen onder de aandacht worden gebracht van de betrokken bewoners.

Bijvoorbeeld schriftelijk met informatiebulletins, waarbij gelet moet worden op toegankelijk woordgebruik en opmaak, of bijvoorbeeld mondeling door voorlichtingsbijeenkomsten waarbij de bewonersvertegenwoordiging een belangrijke rol kan spelen. Een derde mogelijkheid is via de lokale omroep (corporatie in het nieuw[s]).

e Doorslaggevende rol voor huidige bewoners?

Veel van de in deze handleiding voorgestelde maatregelen betreffen veiligheid van en dienstverlening aan de bewoners. Deze kunnen binnen relatief korte tijd worden gerealiseerd en vragen geen grote investeringen. Hier is het van belang dat bewoners vertrouwd raken met de nieuwe diensten. Als het na zorgvuldige communicatie niet lukt om de bewoners er voor te interesseren, houdt het verhaal voorlopig op.

Anders ligt dit bij maatregelen die over een langere periode worden afgeschreven en deels ingrijpen in de woning of een beroep doen op een financiële bijdrage van de huurder (servicekosten). De corporatie die overweegt een complex fysiek op te waarden, moet zich vooraf afvragen welk gewicht hij toekent aan de wensen en behoefte van de zittende bewoners. Bij een Opplusstrategie voor de langere termijn behoeft het belang van de huidige bewoners niet altijd te prevaleren. Indien uit inventarisatie is gebleken dat Opplussen noodzakelijk is in verband met vergrijzing en extramuralisering, kan een strategie worden gekozen waarbij eerst de

gemeenschappelijke (verkeers)ruimten worden opgeplust, zonder huurconsequenties door te berekenen. Hiervoor is geen instemming van de zittende bewoners vereist. Uiteraard is het wel verstandig om hen bij het uitvoeringsproces te betrekken en goed te informeren. Als tweede stap worden leegkomende woningen van binnen opgeplust. Daarbij kan ook de huur worden aangepast. Op verzoek kunnen daarnaast bewoonde woningen worden meegenomen. Op termijn wordt dan de hele flat opgeplust. Dit kan ook van toepassing zijn bij andere (veelal) bouwkundige voorzieningen zoals ontmoetingsruimte of bijvoorbeeld een videofoon. Niet aanleggen betekent misschien nooit meer aanleggen of met veel extra kosten.

In Culemborg is voor het opwaarderen van een bestaand flatcomplex veelvuldig overlegd met de zittende bewoners. Er bleek weinig behoefte te zijn aan een ontmoetingsruimte, temeer omdat deze voor een deel in de servicekosten zou worden doorberekend.

De corporatie heeft met het oog op de toekomstige bewoners besloten wel ruimte voor deze functie te reserveren en de voorziening bij mutatie in de servicekosten op te voeren.

Het blijkt overigens voor veel mensen moeilijk zich een voorstelling te maken van de maatregelen en de effecten daarvan op het wooncomfort en uitstraling. Het maken van een excursie naar een vergelijkbaar project en/of het inrichten van een voorbeeldwoning kan ook twijfelaars over de drempel helpen. Het aanbrenge van galerij-ophoging wordt vaak met scepsis ontvangen maar daar waar het is aangebracht ziet vrijwel iedereen meteen de voordelen.

f Tot slot

Na het vergaren van de informatie zet de verhuurder de verschillende aspecten naast elkaar en maakt een afweging. Vaak zal een complex op één of meerdere onderdelen niet optimaal scoren. Het is dan lastig om te bepalen op welke onderdelen de corporatie een aanbod wil ontwikkelen. Uiteindelijk neemt de verhuurder, vaak in samenspraak met andere partijen een besluit. Het gaat dan om organisaties die een rol spelen bij de uitvoering van de welzijnsdiensten en de zorg en de gemeente. Het is raadzaam om ook naar de bewoners helderheid te verschaffen over de besluiten en overwegingen.

Ten slotte is het goed om de deskundigheid van deze instellingen te benutten bij de voortgang. Een stichting welzijn (ouderen) kan de opbouwwerkervaring in buurtontwikkeling goed inzetten voor een dergelijk project.



2 Welzijn

2.1 Inleiding

In deze handreiking is er voor gekozen de welzijnsaspecten eerst te behandelen, voor de aspecten die samenhangen met de bouwkundige opwaardering van gebouw en woon-omgeving. Dit heeft er vooral mee te maken dat bij het aanpakken van bestaande huisvesting meestal te smal gestart wordt met alleen het Opplussen. Opplussen wordt begreemd opgevat als het treffen van alleen technische maatregelen zonder dat flankerende maatregelen genomen worden. Of zonder dat nut en noodzaak voldoende duidelijk wordt voor de bewoners. Naar onze overtuiging zal die initiële weerstand minder zijn als het Opplussen wordt gecombineerd met maatregelen op het welzijns-, diensten- en (beperkt) zorgterrein. Het wil niet zeggen dat bouwkundige maatregelen in de woning en wooncomplex minder belangrijk zouden zijn. Integendeel, onderzoek zet een geschikte woning bovenaan. Maar het hoeft in de tijd gezien niet per se het eerste te zijn dat wordt aangepakt en waar de aandacht van zowel de verhuurder als de zittende bewoners als eerste naar uit gaat.

Het opwaarderen van een complex kiest een bredere invalshoek dan het Opplussen en derhalve kan het tactisch goed zijn om eerst de nadruk te leggen op elementen van het opwaarderen die minder weerstand oproepen en niet direct ingrepen in de woning vereisen. Deze diensten vragen vaak ook geen grote investeringen of kunnen zonder de betrokkenheid van veel partijen worden gerealiseerd. Het zet voor de bewoners wel vaak een trend in: van gewone woning naar een gewone woning met extra voorzieningen. Een goede communicatie over de ambities van de corporatie met het betreffende complex is dan een goede start. In dit hoofdstuk willen we deze extra diensten bespreken, zoals de inzet van een huismeester en ouderenadviseur, het aanbieden van bemiddeling voor zorg en welzijn en de ontwikkeling van eigen diensten van de corporatie zelfstandig of in samenwerking met lokale en/of commerciële partners.

2.2 Hoe zetten we huismeesterdienstverlening op?

Uit onderzoek onder oudere woningzoekenden en onder bewoners van ouderencomplexen is gebleken dat huismeesterdienstverlening als belangrijk wordt ervaren als onderdeel van een beschermend woonklimaat. Alleen personenalarmering scoort in het algemeen (nog) hoger als het gaat om dienstverlening en welzijn. De huismeester levert duidelijk een belangrijke bijdrage aan het langer zelfstandig blijven wonen van de bewoners.

Wat doet een huismeester?

De huismeester zorgt primair voor het goed functioneren van het woongebouw, zoals een schoon en toegankelijk gebouw, sneeuwruimen als het aan de orde is, etc. Grotere klussen besteedt hij uit of voert de onderhoudsdienst van de corporatie uit. Zijn rol is dan ook het toezichthouden op de uitvoering en zorgen voor een correcte afhandeling. Zo fungeert de huismeester als 'voorpost' voor de verhuurder en heeft hij als doel een positieve bijdrage te leveren aan de leefbaarheid van het complex en de woonbeleving van de bewoners.

Een goede huismeester geeft bewoners een geborgen gevoel. Het sociale aspect, het leggen en onderhouden van contacten met de bewoners, is dan ook zijn belangrijkste taak. De bewoners moeten hun verhaal bij hem kwijt kunnen. Als er problemen zijn is hij het aanspreekpunt; bij afwezigheid van de bewoner houdt hij toezicht; bij onderlinge problemen kan hij bemiddelen. Zonodig verwijst hij door naar andere dienstverleners.

Het assisteren van bewoners bij het woningonderhoud, kleine klussen in de woning zelf, is dan het sluitstuk van zijn takenpakket. Deze klusjes blijken overigens vaak een aanleiding te zijn voor het leggen en onderhouden van sociale contacten. Sommige bewoners melden soms een karweitje aan om een praatje te kunnen maken.

Verantwoordelijk voor de ontmoetingsruimte?

Afhankelijk van de situatie heeft de huismeester ook een taak in het beheer van de ontmoetingsruimte. De meeste corporaties geven er de voorkeur aan om de verantwoording zoveel mogelijk bij een actieve bewonerscommissie te leggen. De huismeester speelt dan louter een rol in het technische beheer. Soms reikt die taak ook verder. In het voorbeeld uit Dinxperlo op de volgende pagina, organiseert de huismeester bijvoorbeeld uitstapjes. Als de ontmoetingsruimte een bredere buurt-wijk-functie heeft, is de plaatselijke welzijnstichting vaak de organisator en begeleider van activiteiten in die ruimte. De huismeester heeft dan een ondersteunende taak.

Welke rol bij alarmering?

Indien in het complex ook alarmering wordt geboden, kan de huismeester hierin een rol vervullen, bijvoorbeeld als intermediair tussen bewoners en alarmcentrale en mogelijk professionele alarmopvolging.

Het gaat dan om uitleg aan nieuwe bewoners over bedoeling, werking van de apparatuur en de organisatie erachter. Maar bijvoorbeeld ook het registreren van persoonsgegevens en andere relevante gegevens van de betreffende bewoners en van eventuele sleutelpersonen⁸ voor de centrale. De huismeester is de aangewezen persoon om te zorgen dat de regelmatige controle plaatsvindt en dat voornoemde gegevens bij de centrale worden geactualiseerd.

De huismeester is door zijn beperkte beschikbaarheid (kantoortijden) niet geschikt om zelf op te treden als sleutelpersoon.

Doet hij ook aan zorgbemiddeling?

De zorgbemiddeling hoort niet tot de taken van de huismeester. Dat vereist specifieke kennis en vaardigheden. Een geregeld overleg en een op elkaar afgestemde samenwerking tussen ouderenadviseur en huismeester, kan wel een grote meerwaarde opleveren. Vanuit zijn sociale en technische taken, de taken voor de alarmering en mantelzorgers, kent de huismeester de bewoners van alle betrokken organisaties het best. Hij kan bewoners of mantelzorgers doorverwijzen naar de ouderenadviseur of zelf zaken die hij signaleert bij die adviseur aankaarten. Het afgeven van een signaal mag niet plaatsvinden voordat hij dat heeft besproken met de bewoner en eventuele mantelzorgers.

Naast de signalerende functie, kan de huismeester heel goed een meer informatieve functie voor de bewoners vervullen. Als bewoners met vragen naar de huismeester komen, bijvoorbeeld naar beschikbaarheid van warme maaltijden, moet hij in staat zijn de bewoners door te verwijzen naar de juiste instanties of (bij voorkeur) de juiste personen. Hij moet dan wel kennis hebben van de sociale kaart.

Een opvallend resultaat uit onderzoek is dat de huismeester regelmatig optreedt als 'wakend oog' voor met name de kinderen van bewoners. Daarvoor is het handig als huismeester en mantelzorgers onderling contact houden, mits alle betrokkenen daarmee instemmen. Contact met de mantelzorg draagt bij aan de invulling van het sociaal huismeesterschap.

Hoe geven we de huismeesterfunctie vorm?

De huismeester is meestal in dienst bij de eigenaar van de woningen en woont niet in het betreffende complex. Afhankelijk van het aantal woningen bedient hij één of meerdere (ouderen)complexen. Een 'gewoon' dienstverband (dus geen gesubsidieerde arbeidsplaats) heeft de voorkeur: het huismeesterschap is immers een verantwoordelijke baan, die om continuïteit vraagt.

Voor de huismeesterfunctie in ouderencomplexen is MBO-werk- en denkniveau vereist. Het is een vrij zelfstandige functie, als 'voorpost' van de verhuurder. Niet alleen dient hij door de verhuurder te worden begeleid; de huismeester moet ook in de gelegenheid worden gesteld om in een vast werkoverleg terug te koppelen naar de

verhuurder. Aandachtspunt daarbij is dat hij actief wordt betrokken bij het reilen en zeilen van de organisatie waarbij hij in dienst is.

Het is niet wenselijk om de huismeester in het complex zelf te huisvesten. Dit werkt in de hand dat er een onevenredig beroep op hem wordt gedaan. Een te ruime taakopvatting van de huismeester zelf is een ander risico dat aan die situatie kleeft.

Wat kost een huismeester en waar vinden we dekking?

Afhankelijk van de inschaling (gebruikelijk zijn de schalen 5 tot en met 7) bedragen de loonkosten van een huismeester inclusief werkgeverslasten een kleine 30.000 euro tot een kleine 40.000 euro per jaar voor een volledige dienstbetrekking.

Daarbij komen nog de kosten van een kantoorruimte. In de praktijk werkt een huismeester meestal in verschillende ouderencplexen. Daardoor kan hij meer bewoners bedienen en worden de kosten gedrukt. Hij is dan op vaste tijden in een bepaald complex werkzaam.

Een deel van de kosten kan worden doorberekend in de servicekosten. Bij een bedrag van € 11,34 of minder per maand, kan de bewoner een beroep doen op de huursubsidiewet. Dus bij het inzetten van een huismeester op bijvoorbeeld honderd woningen zou maximaal een kleine 14.000 euro op jaarbasis kunnen worden verhaald op de bewoners. Duidelijk is dat de huismeesterfunctie niet kostendekkend is. Daar staat tegenover dat de verhuurder hiermee een heel belangrijk element in het geheel van welzijn, dienstverlening en zorggaranties inbrengt.

Waarop letten bij het invoeren van een huismeester?

Communicatie met de bewoners is van groot belang als er een huismeester wordt aangesteld in het complex. Indien de corporatie de kosten deels ten laste van de servicekosten wil brengen, zal iedere individuele huurder daarmee akkoord moeten gaan. Een geleidelijke invoering is meestal lastig, omdat veel activiteiten ten goede komen aan alle huurders. Toch is het wel mogelijk. Alleen de huurders die prijsstellen op de inzet van de huismeester, betalen aanvankelijk voor deze diensten. Bij mutatie wordt voor de nieuwe huurders de huismeester standaard in de servicekosten berekend. Bij een totale renovatie van het complex kan het doorvoeren van de huismeesterdienstverlening, met de daarbij behorende lasten voor de bewoners worden meegenomen als onderdeel van de onderhandeling over de mogelijke huur en/of servicekosten.

Als er geen sprake is van verrekening in de servicekosten zullen er in de regel weinig bezwaren rijzen. Maar ook dan is het wel goed om apart aandacht te besteden aan wat de huismeester wel en niet voor zijn rekening neemt. Dit ter voorkoming van valse verwachtingen met name met betrekking tot het verrichten van klussen in huis.

Voorbeeld uit het leven van een huismeester

Een voorbeeld van een 'sociaal huismeester', werkzaam bij Woningstichting Dinxperlo, is Franko Speldekamp. Hij is samen met twee parttime collega's verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van twee ouderencplexen en een aantal eengezinswoningen, in totaal zo'n tweehonderd woningen, waarvan een klein deel koopwoningen betreft. De gemiddelde leeftijd in de complexen is zo'n tachtig jaar.

Ze doen het huismeesterschap gezamenlijk, maar hebben de taken wel verdeeld. Een collega legt zich bijvoorbeeld toe op het organiseren van activiteiten voor de bewoners. Zo gaan ze wel eens 'jeux de boulen' in Doetinchem. Hij regelt dan het vervoer en voor een kleine eigen bijdrage gaat hij dan met de bewoners die dat willen op stap. Andere activiteiten organiseert hij in de gemeenschappelijke ruimte die in het complex aanwezig is. Eens in de twee weken is er wel een activiteit. Met zijn drieën zorgen ze dat het schoon is in de complexen.

De huismeester is het aanspreekpunt voor de bewoners, als er zich wat voordoet in het complex of in de woning. Eigenlijk kunnen de bewoners met allerlei verschillende problemen bij de huismeester terecht, "van sleutels kwijt tot haperende toegangsdeuren": zij zorgen dat er een oplossing komt, of zelf of door doorverwijzing. Franko maakt iedere morgen een ronde door de

complexen langs de publicatieborden, die in iedere hal van het complex hangen. De bewoners weten dat hij iedere morgen even langsloopt en contact opneemt als er vragen hangen. Maar vaak staan ze hem ook wel op te wachten met een vraag. Afhankelijk van wat er aan de hand is spreekt hij dan af om morgen even langs te komen.

“Maar weet je, het is hier een dorp en iedereen weet waar ik woon. Ik heb een mobieltje en ze bellen me soms ook op in het weekend of 's avonds voor dringende zaken. Als er dan echt iets heel urgents is dan ga ik er wel even langs, als ik kan. Uiteindelijk heeft de corporatie een telefoonnummer voor spoedeisende klussen, dat ze ook altijd kunnen bellen. Het is wel duidelijk dat het geen 24-uurs dienst is die zeven dagen in de week bereikbaar is. Ik ben er in principe alleen op werkdagen van 8 tot 5, maar natuurlijk stel ik me flexibel op. Dat hoort er gewoon bij.”

Vaak wordt hij ingeschakeld voor allerlei storingen, bijvoorbeeld verwarming- of stroomuitval. Maar als er bijvoorbeeld last is van rondhangende jeugd, dan gaat hij er ook op af. Dan praat hij met ze of zoekt de ouders eens op. Hij onderhoudt ook regelmatig contact met de wijkagent.

“Eigenlijk ben je ook aanspreekpunt voor de familie. Zo woont hier bijvoorbeeld een oude man die nog altijd in zijn autootje rondreed terwijl dat eigenlijk niet meer ging; dan zag ik bijvoorbeeld die auto midden op de straat geparkeerd staan of was hij tegen een paaltje opgereden. Omdat ik ook wel contact heb met zijn zoon heb je de gelegenheid om zo iets eens te bespreken.”

Franko signaleert, coördineert, organiseert en controleert. “Eigenlijk doe ik zelf helemaal niks. Ja, soms eens ergens een spijker inslaan, maar eigenlijk moet ik zorgen dat het gebeurt. Dus ik heb veel contact met allerlei bedrijven.



Je bent natuurlijk veel meer dan een technische man. Soms vragen ze je voor een klein klusje, maar als je dan bij die mensen langsgaat blijkt dat ze gewoon behoefte hebben aan een praatje. Nou dan zit ik daar gerust een half uur op de bank.”

Niet alleen met technische bedrijven heeft hij veel contact, maar ook met bijvoorbeeld maatschappelijke organisaties. “Zo woonde hier een stel die beiden niet helemaal spoorden. Dat is natuurlijk een aandachtspunt in zo'n complex, je moet voorkomen dat omwonenden echt overlast ondervinden. Op zo'n moment heb je dan veel contact met de familie. Maar in dit geval bijvoorbeeld ook met een organisatie van de geestelijke gezondheidszorg. Zij zochten contact met ons, omdat wij eigenlijk het meeste zicht hadden op het functioneren van deze mensen binnen hun woonomgeving. Inmiddels wonen ze er overigens niet meer, ze zijn opgenomen in een passend tehuis.” Het sociaal huismeesterschap is een veelzijdige baan die naast technische handigheid vooral vraagt om psychologisch inzicht en sociale handigheid. “Iedere dag zorgt weer voor nieuwe problemen, dat is ook het leuke aan het vak.”

2.3 Hoe zet ik ouderenadvisering in?

Ouderen worden vaak met de volgende problematiek geconfronteerd: de sociale omgeving krimpt in doordat de mobiliteit afneemt, maar ook vallen gaandeweg de partner, directe familie, vrienden- en kennissenkring weg. Hierdoor neemt de vraag naar sociale ondersteuning toe. Verhuizing naar een verzorgingshuis of aanleunwoning wordt dan vaak als de enige uitweg gezien. Om deze stap te voorkomen is het noodzakelijk een voorziening aan te bieden die de gevolgen van deze ontwikkelingen kan ondervangen.

Het totale aanbod op het gebied van welzijn, ondersteuning en zorg is veel uitgebreider dan de bekende zorginstellingen. Ook ondersteuning bij psychosociale problematiek en zingevingsvragen komen bij ouderen die zich geconfronteerd zien met toenemende beperkingen nadrukkelijk aan de orde.

Diverse vrijwilligersorganisaties hebben een uitgebreid aanbod dat varieert van bezoekdiensten tot en met vrijwillige (terminale) thuiszorg. Dit aanbod - in combinatie met het eerder genoemde aanbod van professionele organisaties - maakt het voor ouderen vaak moeilijk om in een periode waarin ze toch al worden geconfronteerd met problemen, een goede keuze te maken. Kortom: een goede, aangepaste woning in een zorgvriendelijke wijk, betekent nog geen garantie dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Een onafhankelijke ouderenadviseur (in combinatie met een huismeester) is dan een belangrijke bijdrage aan een infrastructuur die oudere bewoners in staat stelt langer zelfstandig te blijven wonen.

Op kortere termijn treedt een nieuwe regeling voor het Persoons Gebonden Budget in het kader van de modernisering van de AWBZ in werking. Dit betekent waarschijnlijk een groter gebruik van deze mogelijkheid door ouderen. Dit vergroot naar verwachting de vraag naar ondersteuning door een ouderenadviseur.

Wat is een ouderenadviseur?

In 1992 werden op diverse plaatsen experimenten gestart met ouderenadvisering en gaandeweg heeft deze functie zich een plaats verworven in Nederland. Verschillende organisaties in het land namen het voortouw waardoor er grote verschillen ontstonden in het functieprofiel. Met name de ouderenbond Unie KBO heeft zich sterk gemaakt voor een vrijwillige ouderenadviseur uit de eigen gelederen geworven en met een eigen opleiding tot adviseur.

Verder is de functie ontwikkeld tot een professioneel opererende deskundige, veelal in dienst van een Stichting Welzijn Ouderen, soms bij een thuiszorgorganisatie en in enkele gevallen in een zelfstandige stichting of bij een woningcorporatie.

De functie wordt vooralsnog gefinancierd door de gemeente in het kader van de Welzijnswet en daardoor is de feitelijke invulling lokaal bepaald en nog volop in ontwikkeling. Er komt een steeds bredere erkenning dat deze functie een waardevolle aanvulling betekent op het bestaande dienstenaanbod. Er ontstaat brede consensus over de professionele invulling van deze functie op HBO-niveau, waarnaast overigens ook een plaats blijft voor samenwerking met vrijwillige ouderenadviseurs en andere vrijwilligersorganisaties.

In de CAO Welzijn en de daarin opgenomen functies, wordt de functie Ouderenadviseur uitdrukkelijk als een zelfstandige functie genoemd.

Welke positie heeft een ouderenadviseur?

Kenmerkend voor alle vormen is het streven om een onafhankelijke positie in te nemen ten opzichte van de zorg- en dienstenaanbieders.

Daarnaast springt in het oog dat de ouderenadviseur actief persoonlijk contact zoekt met de doelgroep ouderen en zich profileert als een onafhankelijke adviseur voor deze groep, die hen ondersteunt bij de vormgeving van de zorg- en dienstverlening. Ook is de ouderenadviseur werkzaam in een afgebakend gebied (wijk, dorp) en in sommige gevallen in een bepaald complex.

Voor de inschakeling van een ouderenadviseur is een aantal mogelijkheden te overwegen, namelijk:

- op individuele basis kan een oudere bewoner vanzelfsprekend een beroep doen op een ouderenadviseur, als die in de lokale situatie aanwezig is. Er is hier geen sprake van een bijzondere relatie tot het opgevaardeerde complex, behalve dat de huismeester in voorkomende situaties naar deze mogelijkheid kan verwijzen;
- een tweede mogelijkheid is dat de wooncomplexeigenaar de functie meefinanciert (cofinanciering) en afspraken maakt over beschikbaarheid van een ouderenadviseur voor een nader overeen te komen aantal uren;

- introductie van een complexgebonden ouderenadviseur; een medewerker die exclusief werkzaam is voor het betreffende complex.

Met name de tweede mogelijkheid blijkt aantrekkelijk: tegen relatief geringe kosten wordt er voor de huurders meerwaarde toegevoegd aan het complex. Doordat er sprake is van een deelopdracht, wordt de relatie met de gemeente, zorginstellingen en overige diensten in het werkgebied versterkt.

Bij de tweede mogelijkheid gaat het er vooral om dat een ouderenadviseur in persoon bekend raakt bij de bewoners, zodat een vertrouwensband makkelijker kan worden opgebouwd in die situaties waar dat nodig is. De bewoners worden zo directer in contact gebracht met deze mogelijkheid, waardoor men er eerder een beroep op doet: een mogelijke drempel wordt dan zo klein mogelijk.

Voor de complexeigenaar betekent de tweede mogelijkheid toegang tot een breder netwerk, meer inzicht in de vraag van de oudere huurders en ontwikkelingsmogelijkheden voor nieuwe producten.

Wat is de relatie tussen huismeester en ouderenadviseur?

Deze functies zijn complementair: daar waar de huismeester regelmatig in het complex werkzaam is en direct aanspreekbaar is voor de bewoners, zal hij sneller kennis nemen van (potentieel) problematische situaties. Door de klussen die hij in en om het complex doet is de drempel laag om problemen en vragen bij hem neer te leggen. Bemiddeling kan voor de huismeester een rol zijn maar dan slechts in relatief eenvoudige situaties die vooral samenhangen met het beheer van het complex (kleine overlast). Binnen zijn taak beperken de contacten zich veelal tot de corporatie; overleg met andere zorgaanbieders blijft beperkt tot incidentele contacten op verzoek van een bewoner (bijvoorbeeld bij ziekte of het melden van tijdelijk verblijf elders). Bij meer complexe vragen en problemen zal hij met de ouderenadviseur overleggen en/of het overdragen.

De ouderenadviseur heeft breed toegang tot het aanbod van lokale en regionale instellingen en kan - binnen zijn mandaat - bemiddelen namens de cliënt over de vormgeving van de diensten van zorginstellingen, welzijnsinstellingen, gemeente en vrijwilligersorganisaties. De huismeester verzorgt de relatie met de eigenaar van het complex en biedt concrete diensten zoals klussen aan. Een duidelijke taakverdeling tussen beiden betekent de beste garantie dat de benodigde welzijns- en zorgdiensten goed worden bemiddeld.

Op de volgende pagina is een voorbeeld opgenomen van een samenwerkingsverband van ouderenadvisering met huismeesters.

Hoe financieren we de ouderenadviseur?

Ouderenadvisering is thans (voorjaar 2002) nog een door de gemeente te financieren voorziening. Dat betekent dat het beleid lokaal wordt bepaald, en er dus nogal wat verschillen tussen gemeenten zijn.

Er is overigens wel steeds meer sprake van structurele financiering in plaats van projectgebonden, onder andere door de positieve ervaringen in diverse proefgebieden (bijvoorbeeld in Trynwâlden, Friesland) en het feit dat de functie officieel in de CAO Welzijn wordt opgenomen.

Voor een structurele inzet in een ouderencomplex kan een goede oplossing zijn om een prestatiecontract af te sluiten tussen de complexbeheerder en de organisatie die de ouderenadviseur in dienst heeft. Als zodanig wordt de ouderenadviseur een vast onderdeel van het aanvullend productenaanbod aan de huurders.



Voorbeeld

Wonen⁺-service Woningcorporatie ARWON Roosendaal

In dit voorbeeld is er sprake van een samenwerkingsverband in één team van een ouderenadviseur-functie, in Roosendaal woonzorgcoördinator geheten, en huismeesters, hier sociaal beheerders genoemd. Bovendien is er sprake van een combinatie met een dienstenpakket op abonnement.

Woningstichting Arwon in Roosendaal biedt sinds vijf jaar een Wonen⁺-service aan huurders vanaf 55 jaar. De abonnees kunnen gebruikmaken van deze service, die bestaat uit ondersteuning bij inkomen, wonen, welzijn en zorg. Een team van vijf medewerkers voert de Wonen⁺-service uit: drie sociale beheerders, een woonzorgconsulent en een coördinator.

Ontstaan

Wonen⁺ is eigenlijk uit nood geboren, omdat in Roosendaal een aantal omstandigheden niet gunstig was. Zo was er vanuit de gemeente geen duidelijk ouderenbeleid, was het ouderenwerk moeilijk te herkennen in de brede lokale welzijnsinstelling en waren er geen professionele ouderenadviseurs. Bovendien werd Arwon in toenemende mate geconfronteerd met een vergrijzing van de huurderspopulatie.

Oudere huurders konden met hun vragen over inkomen, welzijn en zorg eigenlijk nergens terecht. Vandaar dat Arwon in samenwerking met andere partijen de Wonen⁺-service in het leven heeft geroepen. Wonen⁺-service voorziet duidelijk in een behoefte gezien het toenemende aantal abonnees.

Service op inhoud

Doelstelling van de Wonen⁺-service is om ouderen langer zelfstandig te laten wonen, door een uitgekiende ondersteuning en bemiddeling. Abonnees kunnen een beroep doen op één centraal aanspreekpunt bij Arwon en hebben de keuze uit bemiddeling voor diverse diensten: huisbezoeken, informatie en advies, bemiddeling voor zorg en hulp, financiering van urgente zorg, incidentele huishoudelijke hulp, administratieve ondersteuning, alarmering, maaltijddienst, klussen en recreatieve activiteiten. De klant bepaalt van welke diensten hij of zij gebruikmaakt en het Wonen⁺-team biedt maatwerk. Om deze diensten te kunnen leveren heeft Arwon afspraken gemaakt met de gemeente Roosendaal, de thuiszorg, de klussendienst en andere leveranciers.

Het Arwonteam van vijf personen heeft een duidelijke onderlinge taakverdeling.

De drie beheerders zijn verantwoordelijk voor de sociale en technische ondersteuning van bewoners. Zij vormen door de regelmatige contacten de vooruitgeschoven post van de service. De woonzorgconsulent wordt door de beheerders ingeschakeld wanneer klanten vragen om bemiddeling en coördinatie van zorg. Voor deze medewerker is de vertrouwensrelatie met klanten van groot belang, aangezien persoonlijke zorgen vaak onderwerp van gesprek zijn. De coördinator tot slot stuurt het team aan, verzorgt de externe contacten en treedt op als intermediair bij complexe situaties, waarbij Arwon klanten moet doorverwijzen naar andere instanties. In de praktijk gebeurt het overigens regelmatig dat een instantie als het maatschappelijk werk juist klanten doorstuurt naar Arwon, in plaats van andersom. Alleen voor eigen huurders kan Arwon dan iets betekenen.

2.4 Hoe organiseer ik de personenalarmering?

Het creëren van een beschermd/beschut woonklimaat is een van de belangrijkste onderwerpen in het proces van opwaardering van bestaande huisvesting.

Alarmering, dat wil zeggen de mogelijkheid om 24 uur/7 dagen per week hulp te kunnen inroepen in het geval van persoonlijke calamiteiten, biedt voor veel bewoners het gewenste gevoel van veiligheid. Het wordt personenalarmering, sociale of sociaal-medische alarmering genoemd. Het is de voorziening die meestal het hoogste scoort in onderzoek, na een geschikte woning⁹. Daarom willen complexeigenaren graag een alarmeringsvoorziening in hun complex aanbieden.

Maar niet iedereen blijkt prijs te stellen op alarmeringsapparatuur, dus is het goed om individuele keuzes van de klant te respecteren. Door de technische mogelijkheden is het mogelijk hieraan tegemoet te komen.

De alarmeringsdienstverlening en alarmopvolging is in Nederland zeer versnipperd geregeld. Daardoor is het niet eenvoudig om een eenduidig advies in deze handreiking op te nemen. Een goede oriëntatie in de eigen omgeving is derhalve van belang.

Verskillende aanbieders van apparatuur, verschillende manieren van individuele financiering en verschillende regelingen voor professionele alarmopvolging maken het voor woningbeheerders niet eenvoudig om een goede keuze te maken.

De vraag waarmee corporaties worden geconfronteerd is derhalve tweeledig: op welke wijze en met welke partners organiseer ik de alarmeringsdienstverlening en vervolgens: kan ik zodanige afspraken maken met zorgaanbieders, dat - na alarmering - de mogelijkheid tot directe zorg wordt gegarandeerd aan de bewoners van het complex.

Hoe werkt personenalarmering?

De alarmeringsdienstverlening is in eerste instantie een apparaat dat de mogelijkheid biedt aan ouderen om draadloos alarm te slaan. Bij de huidige apparatuur ontstaat een spreekluisterverbinding met een centrale, welke de hulpverlening op gang brengt. Dit noemen we de alarmopvang. In de meest basale vorm doet de centralist een beroep op mantelzorgers die een sleutel hebben gekregen van de betreffende oudere. De mantelzorgers verzorgen eventueel verdere noodzakelijke stappen (informereren arts, ambulance etc.). In toenemende mate hebben ouderen moeite om drie mantelzorgers te noemen: kinderen wonen verder weg, men is alleenstaand, geen of gering contact met burens en weinig vrienden die in staat zijn de hulp te bieden. Doordat steeds meer kwetsbare ouderen en mensen met beperkingen gebruikmaken van deze diensten werd het al snel duidelijk dat er aandacht zou moeten zijn voor een professionele alarmopvolging. Dat wil zeggen dat een verpleegkundige of verzorgende direct naar het betreffende adres gaat. Direct hiermee samenhangend is de vraag op welke wijze deze hulpverlener binnenkomt in het complex en de individuele woning.

9 Zie bijvoorbeeld de tabel uit het Tilburgse woningbehoefte-onderzoek in de bijlage.

Soms wordt deze alarmopvolging geregeld met een nabijgelegen verzorgingshuis, soms met een thuiszorgorganisatie die een mobiel team heeft met alarmopvolging als een van de taken. Dit is vanzelfsprekend kostbaar; zie paragraaf 2.5.

Waar vind ik de alarmeringsorganisaties?

Draadloze alarmeringssystemen zijn oorspronkelijk opgezet vanuit Stichtingen Welzijn Ouderen, maar gaandeweg zijn ook thuiszorginstellingen, verzorgingshuizen en commerciële aanbieders op de markt gekomen. Mensen met een medische indicatie kunnen in aanmerking komen voor vergoeding van de kosten door de ziektekostenverzekering; deze hebben vaak afwijkende regelingen en soms verplichten ze tot aansluiting bij een eigen systeem en centrale.

De alarmeringsapparatuur wordt als een zeer belangrijk element genoemd om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Toch blijkt dat niet alle ouderen gebruik van deze diensten willen of hoeven maken. Uit landelijk en Europees onderzoek¹⁰ is de vraag onder de totale doelgroep ouderen (65+) in te schatten op 10%, hetgeen in vergelijking met andere diensten/voorzieningen voor ouderen relatief hoog is. In woonzorgcomplexen voor ouderen en bijvoorbeeld onder oudere woningzoekenden¹¹ kan dit makkelijk een veelvoud van 10% zijn, maar vrijwel nooit tegen de 100%.

Op basis hiervan lijkt het niet efficiënt alle woningen standaard van alarmeringsapparatuur te voorzien. De huidige flexibele apparatuur kan op vraag snel en bedrijfszeker worden geplaatst. Goede informatie, in voorkomende gevallen een gerichte bemiddeling en korte wachttijden voor plaatsing zijn daarom efficiënter.

Er is een aantal varianten denkbaar om deze snelle plaatsing voor een complex te garanderen.

- Variant 1: Gericht onder de aandacht brengen abonnement alarmering

De verhuurder/woningeigenaar brengt in samenwerking met een organisatie voor personenalarmering regelmatig de mogelijkheid van een abonnement personenalarmering onder de aandacht bij de bewoners. Dit is het 'gewone' abonnement personenalarmering, dat echter bij veel ouderen onbekend blijkt te zijn. Zo'n abonnement omvat de apparatuur, aansluiting op de centrale (alarmopvang), voorlichting bij plaatsing en organisatie van de alarmopvolging. Dit laatste varieert per plaats van de traditionele drie contactpersonen (mantelzorg) tot en met de mogelijkheid van professionele alarmeringsopvolging.

- Variant 2: Woningbeheerder juridisch eigenaar apparatuur

In deze variant koopt de verhuurder een aantal alarmeringstoestellen en sluit een contract met de lokale organisatie voor de aansluiting op de alarmcentrale en verdere diensten (inclusief professionele alarmopvolging) van de lokale organisaties. De kosten hiervan worden ook in de servicekosten doorberekend. Dergelijke collectieve aansluitingen op een centrale van een alarmeringsorganisatie van thuiszorg of anderszins, komen in de praktijk al vaak voor. Het aantal apparaten wordt bepaald door onderzoek onder de bewoners en/of vraag in vergelijkbare complexen. Voordeel voor de huurder is de snelle beschikbaarheid en geen aparte huurbetaling (die is al verrekend in de servicekosten).

- Tussenvariant

Een tussenvariant is dat de apparatuur niet wordt aangekocht door de verhuurder, maar collectief wordt gehuurd van de organisatie voor personenalarmering¹².

10 Zie onder andere rapport Personenalarmering en domotica voor de brede doelgroep ouderen en de bijlage van dit rapport.

11 Zie bijvoorbeeld de Tilburgse tabel in de bijlage.

12 Bij een aantal van de domotica-experimenten in de ouderenhuisvesting is dit gebeurd, waarbij de apparatuur werd aangesloten op een homebussysteem.

Welke techniek?

De huidige alarmeringsapparatuur wordt aangesloten op de telefoon en is daarmee zonder verder aanpassingen aan de woning te gebruiken. Individuele plaatsing is daarom mogelijk waardoor optimaal wordt aangesloten op de vraag van de bewoners. Welke apparatuur wordt gebruikt is vaak al vastgelegd door samenwerking met een lokale organisatie of verzorgingshuis.

Op de bestaande apparatuur is het overigens ook mogelijk andere alarmmelders aan te sluiten zonder veel technische veranderingen. Het bekendste voorbeeld is de rookmelder.

Het toepassen van domotica in de bestaande bouw is een verdergaande stap, waarbij diverse functies op elkaar worden afgestemd en geautomatiseerd. Het voert te ver om daar binnen dit bestek dieper op in te gaan; een aparte rapport daarover is uitgegeven door het IWZ¹³.

Zoals eerder gezegd is bij professionele alarmopvolging een probleem dat de hulpverlener zich toegang moet kunnen verschaffen tot de woning. In paragraaf 3.8 wordt specifiek ingegaan op het zogenoemde pakket personenalarmering-plus, waarbij een nieuw stuk techniek wordt toegevoegd. Deze techniek heeft als concreet doel bij een alarm de deur te openen van wooncomplex en woning voor de zorgverlener. Het maakt als zodanig een essentieel onderdeel uit van de aanpak die in deze handreiking wordt gepresenteerd.

Hoe wordt alarmeringsdienstverlening betaald?

Er bestaan diverse mogelijkheden voor financiering van de alarmeringsapparatuur, deels lokaal bepaald. De organisatie voor de personenalarmering waarmee wordt samengewerkt is hiervan het beste op de hoogte.

Ten eerste kunnen mensen in aanmerking komen voor een alarmeringsapparaat als ze een medische indicatie hebben. Zorgverzekeraars hebben vaak eigen regelingen hiervoor en hebben soms eigen systemen ter beschikking. Voor sociale alarmering (veiligheid) geldt deze regeling niet. Daarvoor moet worden teruggevallen op gemeenten, die soms een tegemoetkoming geven voor de alarmeringsapparatuur in het kader van de Welzijnswet. Vergoeding in het kader van de WVG is in principe niet mogelijk. Ten slotte zijn er thuiszorgorganisaties welke aan leden een gereduceerd tarief in rekening brengen.

Project!Impuls zet zich in voor uniforme aanpak personenalarmering

De huidige toegang tot en financieringswijze van personenalarmering leidt tot rechtsongelijkheid, gebrek aan samenhang en hiaten in de zorgverlening en onoverzichtelijkheid voor cliënten, zo stelt de LVT in overleg met Aedes, Arcares en de MO-Groep.

De binnen Project!Impuls participerende partijen vinden personenalarmering een noodzakelijke basisvoorziening die voor iedereen toegankelijk zou moeten zijn. Zij vinden het gewenst dat er in Nederland een samenhangende visie komt over alarmering en alarmopvolging.

Uitgangspunten hierbij zouden moeten zijn dat er eenduidige criteria komen voor de toegang tot deze vormen van hulp, dat deze toegang goed wordt geregeld, dat er kwaliteitseisen worden gesteld én dat er structurele financiering komt voor de apparatuur, de aansluiting op een meldcentrale en de professionele alarmopvolging.

13 Handreiking personenalarmering en Domotica voor de brede doelgroep ouderen. Zie www.iwz.nl.

2.5 Hoe regel ik de 24-uurs professionele alarmopvolging?

Door het afnemen van het persoonlijk netwerk, de gezinsverdunding, het groter aantal alleenstaanden en toenemende zorgvraag door langer zelfstandig wonende ouderen, ontstond de vraag om in bepaalde situaties (te beoordelen door de centralist van de alarmcentrale) professionele zorg direct naar de hulpvrager te sturen. Hierbij de volgende opmerkingen:

- Het is niet de bedoeling dat de mantelzorg wordt vervangen door de professionele alarmopvolging. De mantelzorg wordt zoveel als mogelijk ingeschakeld.
- Tot het 'gewone' abonnement personenalarmering behoort in principe ook de achtervang. Dit behelst dat bijvoorbeeld politie of ambulance wordt ingezet als géén van de drie contactpersonen bereikbaar blijkt of dat er sprake lijkt te zijn van een acute noodsituatie, zoals een hartaanval.¹⁴
- In ouderencomplexen komt het nogal eens voor dat oudere bewoners elkaar onderling gaan opgeven als contactpersoon. Dit is logisch omdat deze burens vlakbij wonen. Naar de mening van de organisaties voor personenalarmering die hiermee te maken hebben gehad, kan dit een minder gewenste situatie opleveren. Zeker bij een hoog opgelopen gemiddelde leeftijd. Concreet worden bijvoorbeeld burens weliswaar als contactpersoon opgegeven, maar bij een inzet in de nacht durven deze dan vervolgens niet de woning te verlaten.

Het is mogelijk dat voor de professionele alarmopvolging samen wordt gewerkt met een naburig verzorgingshuis of dat het staat in een zogenaamde woonzorgzone¹⁵ waarbinnen afspraken gelden met diverse zorgleveranciers.

In een situatie dat er geen sprake is van de nabijheid van een zorginstelling, wordt gebruikgemaakt van de professionele alarmopvolging, zoals die in toenemende mate door de thuiszorg wordt geboden. Professionele alarmopvolging is te beschouwen als een specifieke vorm van acute thuiszorg. Samenwerking (en afspraken) van een corporatie met de thuiszorg ligt dan ook voor de hand.

Wie betaalt de professionele alarmopvolging?

De vormgeving is meestal die van een abonnement dat wordt geboden in aanvulling op het 'gewone' abonnement personenalarmering. De prijsstelling van deze abonnementen verschilt momenteel sterk. Er kan ook sprake zijn van een bijdrage per inzet, of een combinatie.

Zo'n abonnement wordt dan gericht bij de bewoners onder de aandacht gebracht. De lokale/regionale organisatie voor personenalarmering is op de hoogte over de mogelijkheden en ontwikkelingen.

De genoemde prijsverschillen worden onder andere veroorzaakt door het gegeven of men er wel of niet in geslaagd is externe financiering aan te boren en/of de professionele alarmopvolging te combineren is met andere 24-uurs thuiszorgonderdelen (zie kadertekst).

Een financieringsbron kan de AWBZ zijn. Als bewoners met een vraag naar personenalarmering tevens een indicatie hebben voor thuiszorg (in de termen per 2002) is het mogelijk dat de alarmopvolging (alléén de inzet, niet de 24-uurs beschikbaarheid) vergoed wordt als acute thuiszorg op grond van de AWBZ. Dit is echter momenteel totaal afhankelijk van het zorgkantoor en het Regionaal Indicatieorgaan (RIO). Bovendien blijkt uit de praktijk dat het grootste deel van de mensen dat aangesloten is op personenalarmering geen thuiszorgindicatie heeft. Het is immers vooral een preventieve voorziening.

14 Een aantal alarmcentrales van de thuiszorg is daarom gepositioneerd op een Centrale Post Ambulancedienst van een GGD. Eer is dan een rechtstreekse lijn naar de ambulance. Zo'n centrale biedt een 24-uurs setting met professioneel opgeleide centralisten.

15 Een woonzorgzone is een wijk waarin diverse instellingen afspraken hebben gemaakt over de hulp- en dienstverlening inclusief 24-uurs zorg aan alle bewoners met een hulpvraag ongeacht hun woonsituatie of handicap. De aanwezige infrastructuur wordt benut voor het realiseren van deze 24-uurs zorg.

Op het grootschalige niveau waarop de thuiszorg opereert in combinatie met de grote vraag naar het product, kan de zorgaanbieder praktische problemen krijgen met het zogenoemde sleutelprobleem. De praktijk laat zien dat het aantal deelnemers aan de professionele alarmopvolging makkelijk kan oplopen tot ruim duizend adressen.

De thuiszorg moet wel toegang hebben tot de woning en het wooncomplex, dus in bezit zijn van of snel kunnen beschikken over de sleutel. De oplossingen die hiervoor nu in de praktijk worden toegepast (bijvoorbeeld sleutelkast op centrale plaats) zijn of niet veilig of leiden tot een vertraging in de reactietermijn van maximaal dertig minuten. Het pakket personenalarmering-plus, dat in paragraaf 3.8 wordt beschreven, biedt hiervoor een technische oplossing waardoor de alarmopvolging wel bijtijds in de woning kan zijn. Dit geeft op zijn beurt de bewoners een sterker gevoel van geruststelling.

2.6 Hoe regelen we aanvullende diensten voor het complex?

Het aanbieden van verschillende diensten, eventueel aanvullend op huismeester, ouderenadviseur en alarmering kan de kwaliteit van leven in een wooncomplex verder verhogen. Bij deze aanvullende dienstverlening gaat het om zeer uiteenlopende diensten. Deels betreft het diensten die aan huis worden gebracht of verricht, zoals een klussendienst, warme maaltijdservice, was- en strijkservice, kapper-pedicure aan huis, etc. Maar ook zaken als advisering, deelname aan telefooncirkels, tijdelijke opvang of logeren in een verzorgingshuis kunnen tot de mogelijkheden behoren. Alhoewel het accent vaak komt te liggen op de praktische dienstverlening, is het belangrijk om aandacht te besteden aan de 'geestelijke verzorging'. Als de maatschappelijke participatie afneemt, komen vragen op het gebied van zingeving prominenter aan de orde. Kerkorganisaties, pastoraat en algemeen maatschappelijk werk kunnen hierin een rol spelen.

In de meeste regio's en gemeenten worden, al dan niet gesubsidieerd door de overheid, diverse diensten reeds aangeboden. Toch maken lang niet alle ouderen daar gebruik van. Veel hebben er geen behoefte aan, maar ook onwetendheid, of beperkte financiële middelen kunnen een oorzaak van beperkt gebruik zijn. Een voordeel valt te halen door de verschillende dienstverlening aan elkaar te koppelen en beter toegankelijk te maken (één aanspreekpunt, één loket).

Lokale en/of regionale organisaties, zoals corporatie(s), Stichting Welzijn Ouderen (SWO), de thuiszorg en/of verzorgingshuis kunnen gezamenlijk een dienstenaanbod opzetten op gemeente, wijk of zelfs complexniveau. Hoe kleiner de schaal, hoe beperkter de (keuze)mogelijkheden zijn. Van belang is dan dat er een goede afstemming is tussen de verschillende aanbieders, zodat er sprake is van een samenhangend aanbod. De dienstverlening door één organisatie te ontsluiten, bespaart moeite en communicatie van zowel vrager als aanbieder.

In Noord-Holland is een aantal voorbeelden van dergelijke samenwerkingsverbanden, met de naam Wonen-Plus. De provincie faciliteert daar het ontstaan van een dergelijk aanbod. Veelal is de organisatie ondergebracht bij, dan wel nauw gelieerd aan de lokale SWO. Voordeel van deze connectie is de directe aansluiting op het bestaande aanbod van de SWO.

Regionale en landelijke dienstenbemiddelaars op abonnement

De laatste jaren is er ook een aantal landelijke of regionale organisaties dat tegen een abonnementstarief bemiddelt tussen vrager en aanbieder en soms daarbij ook dienstenpakketten aanbiedt zoals Seculife, Lekker Leven en Service Thuis. Er is een centraal telefoonnummer waarop men kan inbellen indien men gebruik wil maken van de bemiddeling. Voor de werkelijke dienst dient de klant nog wel te betalen, alhoewel meestal als onderdeel van een pakket een korting of een ander voordeel wordt geboden.

Uit de abonnementsgelden wordt de coördinerende organisatie betaald. Het opzetten van een dergelijke organisatie vergt een lange adem en lang niet alle initiatieven blijken kostendekkend te kunnen functioneren. De ervaring leert dat het collectief afsluiten van abonnementen voor de bemiddelende partij een groot voordeel oplevert: door het relatief grote aantal leden komt er voldoende abonnementsgeld binnen, terwijl slechts een deel van die leden een beroep doet op bemiddeling: 'lidmaatschap als een zekerheid voor het geval dat...'. Er is inmiddels een reeks woningcorporaties dat (tijdelijk) een collectief lidmaatschap heeft afgesloten voor al hun huurders of voor hun huurders van 55 jaar en ouder. De bemiddeling is daarmee geregeld, voor de afzonderlijke diensten dienen de afnemers wel zelf de kosten te dragen.

Voorbeelden van dienstenbemiddelaars:

Seculife, Lekker Leven, Service Thuis en regionale initiatieven

Commerciële bemiddelingsbureaus waarvan men lid kan worden. Zij bemiddelen op een breed terrein van woningonderhoud (zoeken van een goede schilder of aannemer) tot en met de hondenuitlaatservice. De bureaus hebben geen eigen diensten, maar bemiddelen tussen aanvrager en organisaties die lokaal werkzaam zijn. Betaling per dienst direct met de leveranciers (soms met korting). Het lidmaatschap wordt soms collectief afgesloten vanuit thuiszorginstellingen, corporatie of een verzekeringsmaatschappij. Een individueel lidmaatschap is mogelijk.



Organiseer ik zelf dienstverlening?

Allereerst moet er een goede inventarisatie komen van wat lokaal en regionaal al wordt aangeboden. Wellicht is er al een goed éénloket of woonzorgloket of zijn er veel ingrediënten daarvoor aanwezig. Welke diensten worden aangeboden, welke organisaties zijn actief in de regio? Een actieve toeleiding naar deze dienstverlening door de ouderenadviseur is misschien al afdoende. De verhuurder kan zich globaal oriënteren op mogelijke samenwerkingspartners.

Met deze inventarisatie op zak kan de verhuurder in gesprek treden met de bewoners van het complex of misschien wel breed met de bewoners van een wijk of met bijvoorbeeld alleen de oudere huurders. Afhankelijk hiervan heeft de verhuurder een voortrekkersrol of meer een partnerrol.

Gaandeweg neemt de verhuurder een besluit of hij al dan niet in overleg met andere partijen actief een aanbod wil gaan ontwikkelen. Voordat voor een bepaalde formule kan worden gekozen, is nog een aantal keuzes te maken.

Welke overwegingen spelen een rol?

- **Beperken we het tot de bewoners van het complex of wordt het breder?**

De initiatiefnemers kunnen kiezen voor een bepaald complex of juist voor een hele regio. Dat maakt veel uit voor de aard van de op te zetten organisatie, het samen te stellen pakket en de mogelijke samenwerkingspartners. Kleinschalige projecten kunnen sneller van de grond komen en vragen minder afstemming. Het resultaat is natuurlijk ook kleinschaliger en minder omvattend.

- **Denken we alleen aan ouderen of juist aan alle bewoners?**

Ouderen zijn vaak doelgroep voor de dienstverlening. Zeker als het ontstaat uit de koker van ouderenhuisvesting of Stichting Welzijn Ouderen. Ouderen vragen meer persoonlijke aandacht dan de gemiddelde burger. Het afhandelen van een vraag via een telefooncentrale kan afschrikken. Ook de aard van de aan te bieden diensten hangt samen met de gekozen doelgroep. Reden om het juist op een bepaalde leeftijdsgroep te richten. Maar er zijn ook argumenten om de doelgroep juist zo groot mogelijk te maken. Meer potentiële afnemers verhoogt immers het (financiële) draagvlak van de organisatie. Veelal zijn het de meer draagkrachtige afnemers, zoals tweeverdieners met weinig beschikbare tijd, die zich bij een dergelijke service aansluiten. Een kostendekkende exploitatie komt sneller in zicht.

- **Alleen voor onze eigen huurders of voor iedereen?**

De meeste corporaties proberen zich via deze extra dienstverlening voor hun huurders te onderscheiden ten opzichte van de concurrent. Bij samenwerking met andere partijen is dit niet altijd houdbaar. In combinatie met bijvoorbeeld de thuiszorg kan worden gekozen voor beide doelgroepen. Een welzijnstichting of gemeente zal vooral belang hebben bij het bedienen van de totale doelgroep. De corporatie kan zich dan onderscheiden door bijvoorbeeld tariefstelling.

Ook hier geldt weer dat door verbreding van de doelgroep het aantal afnemers groter wordt en daarmee het draagvlak voor overhead.

- **Sluiten we ons aan bij een landelijk of regionale dienstenbemiddelaar?**

De corporatie kan voor een complex of voor hun hele woningbestand in zee gaan met een bestaande bemiddelaar. De prijs daarvan hangt af van het aantal leden en het deel dat de corporatie daarvan voor eigen rekening wil nemen. Voor veel corporaties zal het geen optie zijn om langdurig de bemiddelingskosten op zich te nemen. Zij kunnen er wel voor kiezen om tijdelijk de abonnementskosten op zich te nemen. Vervolgens kunnen bewoners zelf kiezen om het abonnement op eigen kosten voort te zetten. Door het collectieve karakter kan de corporatie een gunstigere prijs bedingen voor haar huurders. Ook door bijvoorbeeld de administratie van de abonnementen te verrichten kan de abonnementsprijs zakken. Als er meerdere corporaties in het gebied werkzaam zijn, kan door samenwerking de prijs wellicht nog dalen (aantal potentiële leden stijgt immers).

- **Bieden we zelf ook woondiensten aan?**

Corporaties hebben veel kennis en ervaring in huis, die zij tegen betaling (al dan niet gereduceerd) aan hun huurders of breder op de markt kunnen aanbieden. De meeste verzorgen voor hun huurders de WVG-procedure voor woningaanpassingen en hebben daarover afspraken met de gemeente. Deze service kan worden uitgebreid met het verrichten van huurdersonderhoud, planontwikkeling, tuinonderhoud en dergelijke. Hierbij kan worden gekozen voor directe betaling voor diensten of voor een abonnementsstelsel. Voorbeelden daarvan in Nunspeet en Velsen.

- **Willen we louter bemiddeling of willen we actief producten aanbieden?**

De bemiddelaar kan er voor kiezen om alleen te bemiddelen tussen vrager en aanbieder. Maar soms ontstaat de situatie dat de bemiddelaar aanbieder wordt, bijvoorbeeld bij lidmaatschap op de huismeesterdienstverlening kiest de klant direct voor een concreet aanbod, met een vast pakket. Datzelfde geldt op het moment dat een corporatie een woonservicepakket aanbiedt, het gaat dan om concrete dienstverlening. Voordeel van de zuivere bemiddeling is dat de klant maximale keuzevrijheid heeft. Op zijn vraag wordt gereageerd en hij hoeft zich niet te voegen in een bestaand

aanbod. Anderzijds zit er voor de klant een schijf tussen. Hij formuleert de vraag en vervolgens moet hij of het bemiddelingsbureau nog met de aanbieder aan de slag.

- Willen we 24-uurs bereikbaarheid?

Enkele landelijke en regionale organisaties hebben een 24-uurs bereikbaarheid. Zodra de schaal kleiner wordt, is dat moeilijker te realiseren. Het bemensen van een telefoon is voor een lokale organisatie vaak geen haalbare kaart. Een aantal kleinere initiatieven beperkt zich tot kantooruren of zelfs spreekuren.

Beperkte bereikbaarheid werpt een drempel op, maar voor het merendeel van de diensten gaat het om niet-urgente zaken en is 24-uurs bereikbaarheid niet direct nodig.

Hoe dekken we de kosten?

Aan het ontwikkelen van een geïntegreerd aanbod zijn kosten verbonden. In de regel nemen de initiatiefnemers in beginsel de ontwikkelingskosten voor hun rekening. Afhankelijk van de doelstellingen van de partners zal op termijn de organisatie in meer of mindere mate kostendekkend moeten opereren.

De kosten voor de klant van de concrete dienstverlening zijn heel wisselend: sommige diensten hebben een commercieel tarief, terwijl met name de producten van de SWO's vaak worden gesubsidieerd door de gemeente. Blijft over de overhead van de organisatie. Middels een abonnementensysteem worden ook deze kosten in rekening gebracht bij de klant. Er kan ook een percentage op de bemiddeling worden gezet, waaruit de overhead wordt betaald. Geen of lage abonnementstarieven vergroot het aantal deelnemers, maar beperkt het kostenvoordeel dat klanten kunnen halen bij de aanbieders. Door het berekenen van een percentage op de verleende diensten verliest de bemiddelaar zijn onafhankelijke positie: hij heeft er belang bij dat bepaalde producten worden afgenomen.

Overigens neemt de bereidheid bij ouderen toe zelf een kostendekkend tarief te betalen voor aanvullende diensten, mits deze van hoog niveau zijn en sterk vraaggericht. Hierop mag een beroep worden gedaan maar er moet altijd zorg blijven voor mensen met een laag inkomen.

Besluit

De ontwikkeling van een dienstenaanbod neemt een hoge vlucht. In veel regio's zijn organisaties gezamenlijk in de weer om het aanbod te stroomlijnen. Een goed toegankelijk dienstenpakket, op één adres ontsloten, ondersteunt ouderen in het langer zelfstandig blijven wonen. Bij voorkeur werken (lokale) partijen nauw samen bij de afstemming en ontwikkeling van een toegesneden dienstverlening. De corporatie kan daarin voor een actieve opstelling kiezen. Afhankelijk van de gekozen oplossing zijn er kosten aan verbonden, die niet direct door inkomsten worden gedekt. De baten moeten in eerste instantie worden gezocht in het langer zelfstandig wonen van ouderen, waardoor uitstroom van oudere huurders wordt afgeremd. Een goede dienstverlening/bemiddeling zal bij zorgvuldige communicatie het positieve imago van de corporatie verhogen.

Voorbeeld: Dienstenbemiddelaar Gerust Thuis, Nijmegen

Een goed voorbeeld van een dienstenbemiddelaar die inmiddels al tien jaar bestaat is Gerust Thuis, een initiatief van het Oud Burgeren Gasthuis (OBG) en twee woningcorporaties in Nijmegen. Ooit begonnen als een service voor de ouderen die in de buurt van het OBG woonden; inmiddels uitgegroeid tot een bemiddelingsorganisatie, werkzaam in heel Nijmegen voor alle leeftijden. Tot voor kort bestond het ledenbestand alleen uit individueel aangesloten abonnees; sinds 2001 hebben vier corporaties een collectief contract afgesloten voor al hun huurders. Het lijkt er op dat zij dit contract in afgeslankte vorm zullen voortzetten.

Jacqueline Jacobs is sinds 1997 werkzaam voor Gerust Thuis als dienstenbemiddelaar. In 2001 bemiddelde zij samen met nog twee collega's voor ruim tweeduizend diensten. "Iedere dag is anders", vertelt Jacqueline, "je kunt immers niet van tevoren plannen, omdat je niet weet welke vragen je binnen krijgt". Mensen bellen een gratis telefoonnummer, dat door een centralist in Arnhem wordt beantwoord. Vier tot vijf maal per dag komen er faxen binnen van die centrale waar de vragen opstaan. "En je begrijpt, ouderen bellen en gaan vervolgens zitten wachten tot je terugbelt. Die kun je dus niet te lang laten wachten. Onze norm is dat we de mensen in elk geval dezelfde dag terugbellen". Mensen kunnen 24 uur per dag bellen, iemand van het Gerust Thuis-team heeft bereikbaarheidsdienst. Buiten kantooruren gaat het natuurlijk om urgente zaken, anders moeten ze overdag terugbellen.

Afhankelijk van de vraag gaat Jacqueline aan het werk. Als het bijvoorbeeld om een warme maaltijd gaat hoeft ze weinig uit te zoeken. "Mensen kunnen een maaltijd krijgen van de Stichting Welzijn Ouderen Nijmegen (SWON). Die moeten ze wel zelf opwarmen, maar is ook het goedkoopste, zeker als ze een laag inkomen hebben. Ze kunnen ook kiezen voor een warme maaltijd van het OBG of een maaltijd van een cateraar. Ik leg de mensen dan altijd voor wat ze het liefste willen. Zelfs als ze twee keer per week een maaltijd van het SWON willen en een keer van het OBG dan regelen we dat voor ze."

Maar in andere situaties moet Jacqueline echt even op zoek gaan. Ze belt de mensen dan later met het antwoord terug. "Het komt ook voor dat mensen het gezicht achter de telefoon willen zien. Dan maak ik een afspraak met ze. Zoals vanmiddag bijvoorbeeld, ga ik op bezoek bij een oudere man. Hij belde op met de vraag of ik voor hulp in de huishouding kan zorgen. In het telefoongesprek blijkt dan dat deze mijnheer jaren een 'huishoudster' heeft gehad. Die is ziek en nu gebeurt er niets meer. Hij zegt zelfs niet meer warm te eten. Ik ga bij hem langs en bespreek met hem wat hij precies wil. Misschien kan hij wel een indicatie krijgen van het RIO. Als hij dat wil, bel ik het RIO om te zorgen dat ze een afspraak met hem maken. Maar ook als hij 'een beetje de weg kwijt lijkt te zijn' zal ik niets doen zonder met hem te overleggen. Kijk, ieder mens verdient het om als een gelijkwaardige te worden behandeld."

Jacqueline krijgt steeds meer te maken met het Persoons Gebonden Budget (PGB). Zo had ze bijvoorbeeld vorige week contact met een gehandicapte jongen, die hulp krijgt van de thuiszorg. Het beviel hem niet meer en Jacqueline heeft hem geholpen om de 'zorg in natura' om te zetten in een PGB. Een bekende komt hem nu helpen en via de Sociale Verzekeringsbank wordt deze ten laste van zijn budget betaald.

Gerust Thuis hanteert een inkomensafhankelijk tarief voor haar abonnees. Voorop staat dat de klant zelf kan kiezen. Er

worden dus altijd twee mogelijke leveranciers aangedragen, de klant beslist zelf. Nu is Gerust Thuis nog gelieerd met het OBG, maar dat gaat binnenkort veranderen.

"We willen onafhankelijk kunnen bemiddelen. Het maakt ons niets uit of de klant het klusjesbedrijf van om de hoek inhuurt of de Gasthuismeester van het OBG. Als de klant niet tevreden is, dan zullen we net zo goed de Gasthuismeester aanspreken als een andere leverancier."

Gerust Thuis heeft een cliëntvolgsysteem, waarbij ze van iedere klant bijhoudt wanneer die heeft gebeld en welke actie er is ondernomen. "Als mensen klachten hebben en daar het verleden bij halen, dan kun je dat altijd nazoeken. Sowieso doen we aan kwaliteitscontrole: als we hebben bemiddeld voor een klant, bellen we hem altijd de volgende week nog even om te vragen of alles naar wens is verlopen."

"Ik vind het heerlijk werk: soms help je mensen, die nog weinig waarde hechten aan het leven. Door mijn bemiddeling zien ze weer een lichtpuntje. Ik kan dan echt iets voor ze betekenen."



3 Wonen, bouw- en woontechniek, woonomgeving

3.1 De woning en het woongebouw

Op grond waarvan kies ik het niveau van bouwkundige aanpak?

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 speelt in de besluitvorming of een complex of een groep woningen zou moeten worden opgewaarderd, de Seniorenscore een belangrijke rol. Dit is het onderzoeksinstrument dat is verbonden aan het Opplussen. Bij het vaststellen van de mate waarin een complex bouwkundig wordt aangepakt, spelen de volgende factoren een rol:

- a de doelgroep waarvoor de opdrachtgever het gebouw wil bestemmen;
- b het onderscheid tussen het aanpakken van de collectieve delen van een complex enerzijds en de individuele woningen anderzijds;
- c de wenselijkheid om extra ruimten binnen het complex te realiseren, bijvoorbeeld een ontmoetingsruimte.

Ad a Doelgroepkeuze

De keuze van het niveau van de bouwkundige aanpak hangt in de eerste plaats af van de mate van mobiliteit van de doelgroep die men op het oog heeft voor het opgewaardeerde wooncomplex. Het is niet goed mogelijk om handicaps naar zwaarte in te delen. Doofheid is geen 'lichtere' handicap dan de noodzaak om een rolstoel te gebruiken. Wel kan voor de woningbouw een onderscheid worden gemaakt naar handicaps die meer en minder ingrijpende voorzieningen in en rond de woning vergen.

Het maakt nogal wat uit voor de te nemen maatregelen - en de benodigde investeringen - of men de woning en de woonomgeving alleen geschikt wil maken voor mensen met handicaps die betrekkelijk weinig voorzieningen vergen (stoklopers, rollatorgebruikers), of dat men de toegankelijkheidseisen en bruikbaarheidseisen toesnijdt op scootmobiel- en rolstoelgebruikers. Het handboek Opplussen van de SEV (uitgave 1999) is afgestemd op de grote groep mensen dat slecht ter been is, mogelijk een stok gebruikt, maar geen rolstoel nodig heeft. Daarnaast zijn de eisen gericht op zintuiglijk gehandicapten. Het gebruik van verschillende hulpmiddelen leidt overigens ook bij mensen die slecht ter been zijn nog tot uiteenlopende eisen aan woning en woonomgeving. Zo is een voordeurdrempel van 4 cm voor een stokloper overkomelijk, maar met een rollator vormt zo'n drempel een hindernis.

Het is goed om bij de keuze van de doelgroepen waarvoor het opgewaardeerde complex bestemd zal zijn, ook de aanwezigheid van zorg- en andere voorzieningen in de omgeving te betrekken. Voor wooncomplexen die op korte afstand van een verzorgingshuis of zorgsteunpunt liggen, is het goed om een hoog niveau voor de bouwkundige aanpak te kiezen (toegankelijk voor rolstoelen, met drempels van maximaal 2 cm die ook geschikt zijn voor rollatorgebruikers). Wooncomplexen die aantrekkelijk liggen ten opzichte van winkels, bus etc., maar waar geen 24-uurs alarmopvolging kan worden geboden, kunnen met een lager niveau voor de bouwkundige aanpak volstaan, waarbij hogere drempels (4 cm) acceptabel zijn.

Ad b Onderscheid collectieve delen en individuele woning

In de praktijk van het strategisch voorraadbeheer wordt vaak onderscheid gemaakt tussen:

- maatregelen die betrekking hebben op de collectieve ruimten van een woongebouw of complex;
- maatregelen in woning of appartement.

Het is duidelijk dat maatregelen aan collectieve delen voor alle bewoners direct van nut zijn. De uitvoering is relatief eenvoudig en zal op weinig bezwaren stuiten omdat er maar beperkt sprake is van overlast bij het aanbrengen van de voorzieningen en deze direct tot een verhoging van het woongenot leiden.

Het projectgewijs aanbrengen van voorzieningen in individuele woningen stuit vaak op meer weerstand van de bewoners omdat er sprake is van (enige) overlast. Maar ook de psychologische weerstand moet niet worden onderschat. Mensen accepteren nu eenmaal niet gemakkelijk dat zij minder mobiel worden met het toenemen der jaren. Ook de meestal niet

onzichtbare aanvullingen in de vloerbedekking na het weghalen van de drempels in de woning, bemoeilijkt de acceptatie van zulke maatregelen. Overigens zijn de inmiddels ontwikkelde oplossingen voor dergelijke problemen nauwelijks bekend. Anderzijds blijkt dat er wel veel interesse is voor woningen die opgeplust worden aangeboden.

Het helpt vaak om mensen zelf de woning mee te laten opnemen op (mogelijk toekomstige) ongemakken. Maar ook geldt dat de weerstanden zullen afnemen als duidelijk wordt dat de kwaliteit van de woning wordt verbeterd door de maatregelen. Een voorbeeldwoning kan de discussie ook positief beïnvloeden. Het toegenomen comfort en de luxueuzere uitstraling kan huurders helpen tot een positief besluit te komen.

Veel woningbeheerders concluderen dat het uitvoeren van dergelijke maatregelen binnen de woning niet als op zichzelf staande activiteit moet worden voorgesteld. Het beste is de bouwkundige aanpak uit te voeren wanneer de woning door verhuizing leegkomt, maar dat betekent dat de maatregelen over lange tijd worden gespreid. Projectgewijs kan de bouwkundige aanpak om het complex geschikter te maken voor ouderen worden vormgegeven in combinatie met groot onderhoud of bijvoorbeeld bij de plaatsing van een nieuw keukenblok.

3.2 Aanpassingen aan het woongebouw

Eenzijds is het niveau van de bouwkundige aanpak dus afhankelijk van de mogelijkheden voor welzijn, dienst- en zorgverlening. Maar anderzijds stelt de bouwkundige indeling van het wooncomplex ook grenzen.

Woningen die zich goed lenen voor het opwaarderen zijn de in de jaren '60 en '70 veelvuldig gerealiseerde galerijflats. De ruime gelijkvloerse woningen en de aanwezigheid van een centrale en afgesloten entree en liften, maken deze woningen zeer geschikt voor bewoning door mensen met handicaps. Aanpassing van het woongebouw leidt overigens tot een veel groter gebruiksgemak voor alle bewoners en hun bezoekers. Bij de aanpassingen moet worden gedacht aan:

- galerijophoging en drempeldetaillering;
- automatische deurbediening en videofoon bij de toegang¹⁶;
- aanpassingen aan de lift (stoel, spiegel, verlichting);
- goede verlichting van alle gemeenschappelijke ruimten;
- van binnenuit te bereiken postbussen.

Als dergelijke aanpassingen worden gekoppeld aan een facelift van het totale complex, zullen de aanpassingen minder worden geassocieerd met toenemende handicaps en zal de acceptatie ervan toenemen. Er zijn al diverse aansprekende voorbeelden in het land gerealiseerd. Daarbij gaat het niet alleen om aansprekende kleuren van ramen en deuren, verlichtingsornamenten, onderhoudsvriendelijke (graffitibestendige) muurbekleding, kunst en kleurige vloerafwerking, maar vooral om uitstraling en comfort.

3.3 Aanpassingen in de woning

De aanpassingen in de woning voor mensen die slecht ter been zijn maar geen rolstoel nodig hebben en voor zintuiglijk gehandicapten, zijn ontwikkeld in het SEV-programma Opplussen van de woning. Deze eisen staan in het Handboek Opplussen. Daarbij gaat het om¹⁷:

- verlagen voordrempel, indien deze te hoog is;
- aanbrengen van antislipvloer in badkamer en overige aanpassingen (faciliteiten voor douchestoel/kraan buiten de douchestraal etc.);
- verwijderen drempels in de woning;
- aanbrengen van een in hoogte te verstellen keukenblok;
- aanpassing van elektriciteitsaansluitingen;
- goed bedienbaar hang- en sluitwerk;
- goed bedienbare kranen;
- ophoging van het balkon.

¹⁶ Zie ook onder het pakket personenalarmering-plus.

¹⁷ Deze lijst is niet uitputtend. Voor een actuele en complete opsomming zie www.opplussen.nl.

Bij een opwaarderingsstrategie voor de langere termijn, hoeft het belang van de huidige bewoners niet altijd te prevaleren. Indien uit het voorbereidend onderzoek (zie hoofdstuk 1) is gebleken dat Opplussen noodzakelijk is in verband met vergrijzing en extramuralisering, dan kan een strategie worden gekozen waarbij eerst de gemeenschappelijke (verkeers-) ruimten worden opgeplust, zonder huurconsequenties door te berekenen. Hiervoor is geen instemming van de zittende huurders vereist. Uiteraard is het wel verstandig om hen bij het uitvoeringsproces te betrekken en goed te informeren. Als tweede stap worden dan leegkomende woningen van binnen opgeplust. Daarbij kan ook de huur worden aangepast. Op verzoek kunnen daarnaast bewoonde woningen worden meegenomen. Op termijn wordt dan de hele flat opgeplust.

3.4 Technische aanpassingen in de woning voor zorg en welzijn

Ook in de thuiszorg zijn ARBO-regels van toepassing. Daar mogen we niet aan voorbij gaan, omdat de zwaarte van de zorg in de thuissituatie toeneemt: zowel voor de mantelzorgers als voor de professionele hulpverleners. Dat betekent dat ook aan voorzieningen die de zorg vereenvoudigen en lichter maken, aandacht moet worden geschonken. In het algemeen gaat het om:

- voldoende ruimte naast het bed;
- voldoende ruimte in de badkamer;
- alle basis-woonfuncties op één verdieping.

Goede contacten met de regionale thuiszorgorganisatie zijn daarom van belang, om te weten welke eisen van daaruit worden gesteld.

Woningbeheerders kunnen met afspraken met de gemeente over het snel aanbrengen van noodzakelijke voorzieningen en het leveren van de bijbehorende diensten het vertrouwen bij oudere bewoners doen toenemen. Daarbij moet worden gedacht aan:

- het snel aanbrengen van kleine aanpassingen zoals beugels, handgrepen en beugelkranen;
- het aanbieden van een snelle plaatsing van een personenalarmeringssysteem, beperkt of uitgebreid met een elektronisch slot; zie elders in dit rapport;
- bemiddeling voor WVG-aanpassingen en snelle uitvoering ervan;
- korte procedures voor het aanbrengen van een zweef- of tillift en aanpassingen voor mensen die slechthorend of slechtziend zijn.

Hiervoor kunnen de welzijnsfuncties huismeester (bijvoorbeeld kleine aanpassingen zoals beugels, handgrepen) en ouderenadviseur (bijvoorbeeld de WVG-aanpassingen) worden ingezet.

Ook na het aanbrengen van de voorzieningen is aandacht voor het beheer en het 'up to date' houden van de aangebrachte voorzieningen van belang.

Dit vraagt derhalve een extra inspanning bij het beheer van het vastgoed. Tevens is aandacht voor het verwijderen en hergebruik belangrijk.

3.5 Extra ruimtes

Ontmoetingsruimte

Een ontmoetingsruimte (lounge) in een wooncomplex wordt door ouderen vaak als een waardevolle voorziening genoemd, maar krijgt een lage prioriteit ten opzichte van andere zaken (zie de inleiding bij deze handreiking). Voor veel ouderen, zeker als de leeftijd toeneemt en de actieradius vermindert, nemen de mogelijkheden tot het onderhouden van hun sociaal netwerk af. Door diverse oorzaken vermindert het aantal directe verwanten en vrienden; eventuele kinderen wonen niet altijd in de directe nabijheid, waardoor ook deze contacten en mantelzorg lang niet altijd vanzelfsprekend meer zijn. Kortom: het realiseren van een ontmoetingsruimte in het complex biedt de mogelijkheid om in de directe omgeving mensen te ontmoeten en deel te nemen aan activiteiten. Merkwaardig is dat daar waar ervaringen zijn opgedaan met ontmoetingsruimten, blijkt dat eenderde van het aantal bewoners vaak tot

zeer vaak gebruikmaakt van de mogelijkheden; de overige bewoners komen er alleen bij bijzondere gelegenheden. Het beheer van de ontmoetingsruimte is een apart aandachtspunt. Als het beheer door de woningeigenaar wordt gevoerd, blijkt de ontmoetingsruimte het minst 'eigen' van de bewoners te worden gevoeld. Daarom wordt het beheer vaak gelegd bij de bewoners zelf. Dit kan door een beheersstichting op te zetten met een stichtingsbestuur met bewoners en vrijwilligers. De Stichting Welzijn Ouderen kan het bestuur ondersteunen en assisteren bij de ontwikkeling van activiteiten.

Ook een gemeenschappelijke binnentuin kan een aantrekkelijke plek zijn om elkaar te ontmoeten.

Ruimte voor scootmobiel

Het gebruik van scootmobiel zal naar verwachting toenemen. Dat betekent dat er in ieder geval ruimte nodig is voor het stallen van deze scootmobiel, met een mogelijkheid om de accu op te laden. Het liefst hebben bewoners de scootmobiel naast de voordeur staan. Dat is makkelijk, ook voor de boodschappen. Vaak lukt dit in bestaande gebouwen niet, omdat galerijen hiervoor te smal zijn. Dan is een ruimte elders in het gebouw noodzakelijk, die van zodanige afmetingen moet zijn, dat transfer van de elektrische naar een kleinere rolstoel mogelijk is. Goede ventilatie is van belang in verband met het opladen van de accu's. Volgens het Bouwbesluit wordt de ruimte aangeduid als 'algemeen niet tot bewoning bestemd gebouw', waarop de voorschriften van hoofdstuk VI van het Bouwbesluit van toepassing zijn. De ventilatievoorschriften zijn dan terug te vinden in de artikelen 201 en 202 van het Bouwbesluit. Ruime plaatsen zijn aan te raden, zodat transfer van de elektrische naar een kleinere rolstoel mogelijk is.

3.6 Overig

Bij het aanbrengen van aanpassingen wordt overigens ook uitgegaan van zintuiglijke beperkingen. Met zeer kleine aanpassingen zijn hier grote voordelen te behalen: goede verlichting, signaal in en bij de lift, markering van de vloer bij toegangen en trap treden, grote letters bij naamplaatjes en/of huisnummers en duidelijke markering van de verdieping in het trappenhuis door grote cijfers en het aanbrengen van gaatjes in de trapleuning, die corresponderen met de verdieping.

Brandalarmering en uitgangelijkheid

Bij opwaarderen gaat het om het bereiken van geschikte condities om ouderen langer zelfstandig te laten wonen. Het gaat dus om gewone woningen! Toch moet binnen een dergelijk complex ook aandacht zijn voor de veiligheid van de bewoners; daarom pleiten we voor het plaatsen van rookmelders in het complex en de woningen. De rookmelders zijn meestal als apart systeem aangebracht en aangesloten op het elektriciteitsnet, dus geen stand-alone apparaten voorzien van batterijen. Met deze apparatuur is het mogelijk een aansluiting op de alarmcentrale van de personenalarmeringsapparatuur te realiseren. Zo is direct contact met bewoner(s), ontgrendelen van de sloten en direct contact met de brandweer mogelijk in geval van een brandmelding.

3.7 Hoe regel ik de financiering?

De financiering van de genoemde voorzieningen is ingewikkeld.

- Voor de aanpassing van individuele woningen kan een beroep worden gedaan op de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG), na indicatie van de betreffende bewoner. Consequentie hiervan is dat dit vroegtijdig aan de gemeente dient te worden voorgelegd. Het besluitvormingsproces blijkt vaak veel te lang te duren.
- Daarom hebben sommige woningcorporaties met gemeenten afspraken gemaakt, dat zij geautoriseerd zijn voor het aanbrengen van kleine hulpmiddelen, zoals beugels, steunen en

thermostatische kranen. In andere gemeenten konden dergelijke afspraken niet worden gemaakt, en hebben woningcorporaties besloten het aanbrengen van dergelijke voorzieningen zelf te financieren, zodat men niet afhankelijk is van besluitvorming bij de gemeente.

- Gemeenten kunnen een speciale stimuleringsregeling instellen voor het realiseren van levensloopbestendige woningen (in Rotterdam bijvoorbeeld zet de gemeente WVG-gelden in om collectieve aanpassingen te financieren). Ook in andere gemeenten is besloten tot stimuleringsbijdragen voor Opplussen van de bestaande woningvoorraad. Ook kunnen ISV-gelden worden ingezet als het gaat om herstructureringswijken.
- Het uitvoeren van maatregelen aan de collectieve ruimten van een wooncomplex (verhoogde galerijvloeren, verwijderen drempels bij trappenhuizen, aanbrengen automatische deuropeners en dergelijke) blijken de meeste gemeenten niet uit de WVG te willen financieren, hoewel daar veel voor te zeggen is: dergelijke collectieve ingrepen zijn goedkoper dan voor elke individuele bewoner weer een drempelverhoging aan te brengen, en komen ook ten goede aan (nog) niet geïndiceerde bewoners. Daarmee kunnen meerdere aanvraagprocedures dus worden voorkomen, wat een geringere werklast voor betreffende ambtenaren betekent. In de praktijk blijkt dat woningcorporaties soms bereid zijn deze kosten voor eigen rekening te nemen omdat zij belang hebben bij een goede uitstraling van het wooncomplex. Denkbaar is de afspraak dat een corporatie voorzieningen voorfinanciert maar indien een oudere een indicatie in het kader van de WVG krijgt, een evenredig deel van de reeds aangebrachte collectieve voorzieningen aan de corporatie terugbetaalt. Zo wordt het individuele karakter van de WVG geen geweld aangedaan maar stimuleert de gemeente ontwikkelingen.
- Voor bijvoorbeeld de ontmoetingsruimte en de ruimte voor het opstellen van scootmobiel, kan eventueel gebruik worden gemaakt van de regeling zorginfrastructuur woonzorgcomplexen. Het gaat dan dus om de regeling voor de woonzorgcomplexen met 24-uurs aanwezige zorg en er vallen dan ook meer zaken onder dan de twee genoemde voorzieningen. De betreffende financieringsmogelijkheid is momenteel sterk aan verandering onderhevig. Voor actuele informatie is de site van het Aedes/Arcares kenniscentrum te bezoeken: www.kenniscentrumwonenzorg.nl.
- Ook enkele provincies hebben specifiek voor deze ontwikkeling extra middelen beschikbaar gesteld. Voor actuele informatie is het nodig bij de provincie te informeren.
- Vanzelfsprekend kan het opwaarderen van de complexen in combinatie met noodzakelijk groot onderhoud de meerkosten voor dit opwaarderen drastisch beperken.
- De financiering van de maatregelen die in de woonomgeving worden genomen kan bij renovatie van woningen meelopen met de reparatie van de straten en trottoirs die hebben geleden door het vele bouwverkeer.
- Naast de financiering van de investeringskosten moeten er ook gelden beschikbaar zijn voor de inrichting en exploitatiekosten.
Voor een ontmoetingsruimte kan een beroep worden gedaan op de diverse fondsen, zoals het Koningin Julianafonds, het VSB-fonds en dergelijke, waarbij moet worden gerekend op een zelf op te brengen bijdrage verkregen vanuit de bouwonderneming, de corporatie, bedrijfsleven, gemeente en lokale fondsen. Het verdient aanbeveling deze aan te laten vragen door de beheersstichting van de ontmoetingsruimte.
- Ten slotte is het ook van belang in de gaten te houden in hoeverre doorberekening in de servicekosten tot de mogelijkheden behoort. Voor ontvangers van huursubsidie geldt dat er beperkingen zijn gesteld aan de subsidiabele servicekosten. Zie voor actuele informatie: www.minvrom.nl.

Voorbeeld

Rotterdamse stimuleringsregeling levensloopbestendige woningen

Onlangs is in de gemeente Rotterdam een stimuleringsregeling aangenomen voor de bouw van levensloopbestendige woningen. Het gaat om rolstoelvriendelijke woningen met zorg aan huis die bij de bouw zodanig zijn aangepast, dat deze zonder nadere aanpassingen geschikt zijn voor bewoners die verzorging of verpleging behoeven, waardoor verhuizen naar een intramurale instelling overbodig wordt. De reden voor het invoeren van de stimuleringsregeling is dat er door de toenemende extramuralisering van de verzorgings- en verpleeghuiszorg in Rotterdam een tekort is aan geschikte, toegankelijke woningen voor ouderen en gehandicapten.

Voor de stimuleringsregeling geldt dat bij de bouw (of ingrijpende aanpassing) van een complex levensloopbestendige of zorggarantwoningen de meest essentiële aanpassingen meteen worden gerealiseerd. De meerkosten zijn in dit geval (veel) lager dan bij aanpassingen aan bestaande woningen achteraf. Uitgangspunt van de regeling is om de kosten te financieren die anders achteraf op grond van een individuele aanvraag ten laste van de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) zouden kunnen worden gebracht. Het individuele recht op aanpassingen in het kader van de WVG blijft echter wel bestaan.

Sociale verhuurders kunnen voor projecten in Rotterdam per woning een stimuleringsbijdrage van € 2.269 krijgen, wanneer zij er voor zorgen dat de woningen bij oplevering zijn voorzien van de meest essentiële aanpassingen en zijn aangehaakt bij een zorginstelling.

Voor de stimuleringsregeling is een budget van € 1.871.843,- beschikbaar voor drie jaar (2001-2003). Om in aanmerking te komen voor een stimuleringsbijdrage moet worden voldaan aan de volgende voorwaarden:

- het bouwplan voor projecten in de gemeente Rotterdam heeft een minimale omvang van vijftig woningen of is gelieerd aan een complex waardoor deze omvang wordt bereikt;*
- bij de bouw dient een aantal voorzieningen te worden gerealiseerd, waaronder een in hoogte verstelbaar keukenblad, schuifdeuren i.v.m. leeffuncties, rolstoelvriendelijk hang- en sluitwerk, verhoogde toiletput en het aanbod van zorg aan huis. De complete lijst van voorwaarden is opgenomen in de Verordening stimuleringsregeling levensloopbestendige woningen 2001-2003;*
- 45% van de woningen wordt toegewezen aan bewoners met een zorgindicatie en 55% van de woningen wordt toegewezen aan bewoners ouder dan 55 jaar;*
- de woningen worden gebouwd binnen een afstand van vierhonderd meter van winkels en openbaar vervoer;*
- de woningen voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen.*

De regeling wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de dienst Stedenbouw + Volkshuisvesting van de gemeente Rotterdam. Voor meer informatie en voor het indienen van een aanvraag kunt u zich wenden tot de dienst Stedenbouw + Volkshuisvesting, telefoon (010) 489 64 23.

3.8 Welke technieken voor uitgebreide personenalarmering?

In hoofdstuk 2 is ingegaan op personenalarmering en de mogelijkheden voor professionele alarmopvolging. In dat hoofdstuk signaleren we problemen met de toegankelijkheid van de woningen voor ondersteunend personeel vooral wanneer er alarm wordt geslagen. In dit hoofdstuk willen we verder ingaan op de gesignaleerde problemen.

Sleutelproblematiek

Bij personenalarm geeft de klant een signaal met een draadloze zender aan de alarmcentrale welke via een spreekluisterverbinding met de klant in contact komt. Op basis van de boodschap of het geheel ontbreken daarvan, zal de centralist de nodige maatregelen nemen om een passende hulpverlening te organiseren. De apparatuur intussen is dermate ver ontwikkeld dat meer toepassingen mogelijk zijn. Door technische aanpassingen aan de sloten van de woning is het mogelijk de voordeur te openen op het moment dat de hulpverlener zich bij de centrale meldt. Deze verandering betekent een grote vooruitgang voor de hulpverlening en een zekerheid voor de persoon die om hulp heeft gevraagd.

Met deze aanpassing is het overigens ook mogelijk om de deur te openen indien de oudere bedlegerig is.

Nieuwe toepassingsmogelijkheden/personenalarmering-plus

Het pakket omvat op hoofdlijnen het volgende functioneel programma van eisen:

- Actieve personenalarmering

Door de alarmknop op het toestel, of op het draadloze alarm dat de oudere bij zich draagt, kan een beroep worden gedaan op de alarmcentrale. Extra mogelijkheid is het trekkoord in de natte cel, bereikbaar als men komt te vallen.

- Brandalarmering

Rookmelders op diverse plekken in de woning geven bij brand een alarmsignaal af naar een 24-uurs professioneel bemenste centrale voor personenalarmering.

De alarmcentrale verifieert de situatie door een spreekluisterverbinding met de bewoner¹⁸.

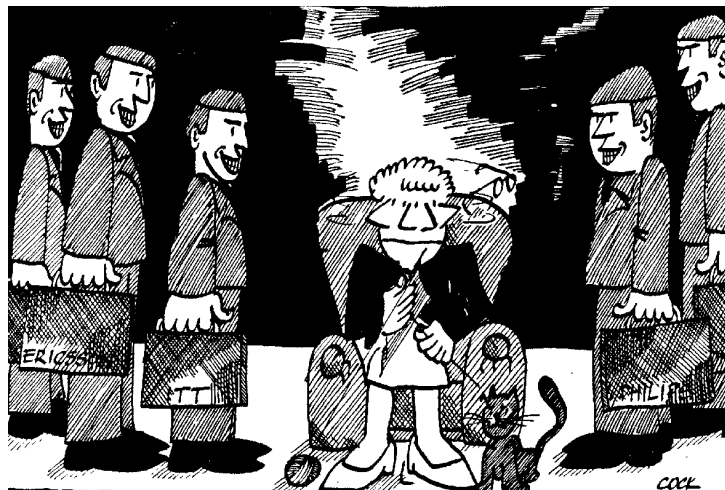
- Extra voorzieningen

Bijvoorbeeld het uitzetten van de televisie (en audio-apparatuur) door de alarmcentrale of automatisch bij een uitgaand alarm om een ongestoorde spreekluisterverbinding mogelijk te maken. Een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld het uitzetten van de kookplaten. Eén en ander is afhankelijk van de mogelijkheden van de ingezette techniek.

- Deuropening

Openen van voordeur van de woning en wooncomplex door de alarmcentrale. Toepassing hiervan is afhankelijk van hoe de alarmopvolging voor de personenalarmering wordt vormgegeven.

Een eventueel aanvullende functie is dat de bewoner zelf op afstand de voordeur kan openen. Vooral van belang voor ouderen met mobiliteitsproblemen die de voordeur niet tijdig kunnen bereiken.



- Video voordeurbewaking

Bewoner kan zien wie voor de toegangsdeur van het complex staat. Dit is alleen van toepassing in meergezinsbouw.

Op een tv-scherf is te zien wie er voor de centrale toegangsdeur staat als er wordt aangebeld bij het huisnummer van de betreffende woning. De bewoner kan praten met degene die voor de deur staat en kan de centrale toegangsdeur openen.

Het gaat hier om de toepassing van een video-intercom-deuropenersysteem (videofoon).

18 De brandalarmering kan ook naar een andere centrale worden gestuurd dan een centrale voor personenalarmering. Bijvoorbeeld naar een centrale specifiek voor brandalarmering. Dan valt in principe wel de mogelijkheid tot het openen van een spreekluisterverbinding met de bewoner weg.

Dit pakket wordt aangeboden door de verhuurder in samenwerking met een organisatie voor personenalarmering. Het plaatsen kan evenwel niet geschieden door de alarmeringsorganisatie, daarvoor is inzet van een elektrotechnisch installateur nodig.

Waarom personenalarmering-plus?

Het pakket wordt vooral bepaald door het op afstand kunnen openen van de voordeur van de woning (en wooncomplex) en de daarvoor benodigde investeringen. Deze investeringen vormen een relatief groot deel van de kosten. Dat is als volgt te motiveren:

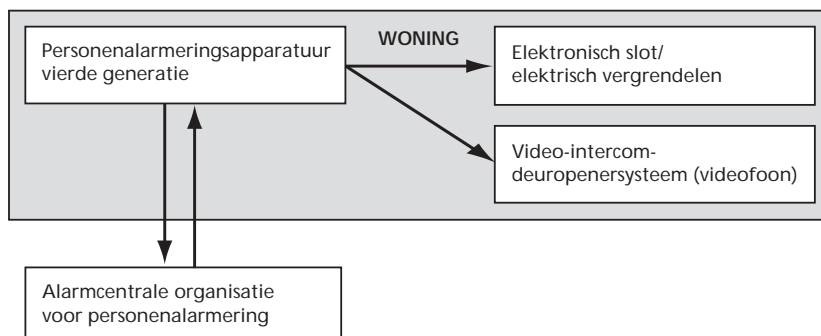
De achtergrond om een complex op te waarderen ligt in het feit dat men ouderen met toenemende problematiek de kans wil geven zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Door de gezinsverdunding en afnemende sociale omgeving is mantelzorg niet meer vanzelfsprekend aanwezig of nabij. Opname in een verpleeghuis of verzorgingshuis bij toenemende problemen is zeker niet altijd gewaarborgd en dat betekent dat we een voorzieningenniveau moeten zien te bereiken dat in de eigen woning een zo groot mogelijke veiligheid biedt. Daartoe behoort ook de mogelijkheid voor een zorgaanbieder om 24 uur per dag, 7 dagen per week de woning te kunnen betreden indien een oudere daartoe de wens te kennen geeft met het alarmeringssysteem. Een corporatie die derhalve een complex wil opwaarderen, zal niet voorbij kunnen gaan aan deze vraag en de bijbehorende technische aanpassing.

In vergelijking tot de woonzorgcomplexen met 24-uurs aanwezige zorg, kan de techniek een slaapwacht vervangen. Dit bespaart aanzienlijk op de zorgkosten, nog afgezien van de huidige personeelsproblemen in de zorg. Zo'n slaapwacht wordt in een woonzorgcomplex ingezet om met name de alarmopvolging te doen op het moment dat de zorgverlening voor de geplande zorg niet in het complex aanwezig is.

Oudere bewoners van een op te waarderen bestaand complex, maar ook van een woonzorgcomplex, wonen zelfstandig. Dit zelfstandig wonen is mogelijk door een algemeen gevoel van veiligheid dat is gebaseerd op de aanwezigheid van 24-uurs aanwezige zorg. Dit gevoel van veiligheid moet bij het pakket personenalarmering-plus komen door de toegepaste techniek. Concreet: de wetenschap van de aanwezigheid van een speciaal slot (want dat is er voor nodig) in de voordeur die vanaf elders kan worden geopend, geeft voor met name de avond- en nachturen het gevoel van veiligheid dat het langer zelfstandig blijven wonen versterkt.

Wat behelst de techniek van het pakket personenalarmering-plus?

De technische opzet is op hoofdlijnen als volgt:



Voor het pakket personenalarmering-plus is apparatuur nodig van de zogenaamde vierde generatie. Zie verder het IWZ-rapport Personenalarmering en domotica voor de brede doelgroep ouderen. Een specifieke toepassing van de vierde generatie alarmingsapparatuur is de mogelijkheid om deze te koppelen aan een homebusstelsel om een uitgebreid domoticapakket mogelijk te maken.

In het pakket personenalarmering-plus wordt als randapparatuur (draadloos aan te sluiten) een oproeptrekker en rookmelder(s) toegepast. Wat betreft de laatste: dit is geen brandmeldinstallatie volgens de normering NEN 3555. Hij biedt wel meer kwaliteit dan wat bij de bouwmarkt te koop is en meldt een brandalarm aan de alarmcentrale bij de thuiszorg of anderszins. Voor de functie 'het openen van de voordeur vanaf de alarmcentrale', is nodig:

- een uitgang;
- extra randapparatuur;
- een elektronisch slot.

Het gaat dan als volgt in zijn werk¹⁹:

- alarm komt binnen op de centrale, waar deze door de centralist via de spreekluisterverbinding wordt geverifieerd;
- als professionele alarmopvolging door thuiszorg, intramurale ouderenzorg of de brandweer nodig wordt geacht, wordt deze door de centralist ingezet;
- de verbinding met de bewoner wordt opengehouden en in de wacht gezet op de alarmcentrale;
- als de alarmopvolging bij het adres arriveert, meldt deze zich per gsm bij de centrale ter verificatie;
- de openstaande verbinding wordt uit de wacht gehaald. Door het aanklikken van een 'knop' in het softwarepakket dat draait op de alarmcentrale, wordt de voordeur geopend.

Deze functie is op zich vrij nieuw, maar hij is al operationeel in diverse projecten. Het laatste punt kan wel een software-update van de alarmcentrale betekenen. De belangrijkste leveranciers van de extramurale personenalarmering bieden dit, terwijl het ook al een vast onderdeel is in het softwarepakket van een nieuwe universele, merkonafhankelijke centrale die door een aantal thuiszorgorganisaties wordt ingevoerd.

Wat betreft het elektronische slot in de voordeur is het een constatering dat er veel elektronische sloten van diverse typen op de markt zijn. Bovendien is het ook een markt die momenteel nog sterk in ontwikkeling is. Een bepaald type slot lijkt relevant voor toepassing in de omschreven situatie: een motorcilinder te plaatsen op de binnenkant van de deur, die een 'klassiek' cilinderslot aanstuurt. Een elektromotor draait het slot open en dicht. Kenmerken van deze sloten:

- kunnen makkelijker voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen door de plaatsing op de binnenkant van de deur en het werken op een klassiek cilinderslot;
- zijn verwijderbaar zonder grote schade aan deur en/of sponning;
- doordat het klassieke cilinderslot gehandhaafd kan blijven, hoeft de oudere bewoner niet (ook) te wennen aan bijvoorbeeld een smartcard;
- hoewel bedoeld voor de hoofdfunctie openen voordeur vanaf de alarmcentrale, zijn deze sloten voor de doelgroep ouderen ergonomisch goed passend te noemen. Met name voor ouderen met een beperkte arm/handfunctie. Deze sloten openen de deur van de binnenkant door het drukken op een knop. Van de buitenkant kunnen ze, naast met een 'klassieke' sleutel, ook worden geopend met bijvoorbeeld een handzender;

19 Deze procedure kan ook iets anders worden ingevuld. Hier is er voor gekozen de deur pas open te doen als de alarmopvolger voor de deur staat. Er kan ook voor worden gekozen meteen bij de alarmafhandeling de deur 'op scherp' te zetten. De alarmopvolger kan dan binnen door bijvoorbeeld twee seconden op de voordeurbel te drukken. Dit vereist wel een iets andere technische opzet.

- dit type sloten is draadloos aan te sturen door personenalarmeringsapparatuur van de vierde generatie.

Omdat deze handreiking veelal van toepassing is op meergezinswoningcomplexen met een afgesloten centrale toegang, moet deze ook geopend kunnen worden door de alarmcentrale. Vandaar ook een verbinding naar de videofoon. In een bestaand complex is het in principe ook goed mogelijk een verbinding te leggen naar een reeds aanwezig intercomsysteem om vanaf de alarmcentrale de voordeur van het complex te openen. De functie 5 uit het basispakket vervalt dan op zich: het kunnen zien wie bij de centrale voordeur staat.

Er zijn ook andere oplossingen mogelijk om externe alarmopvolging meteen toegang te geven tot het complex en de woning. Bijvoorbeeld een elektronisch slot dat een tijdelijke autorisatie geeft aan alarmopvolging. Er is dan geen verbinding met de alarmeringsapparatuur. De verificatie zou dan op een andere wijze moeten plaatsvinden.

Een essentieel verschil met het aanbod 'gewone' personenalarmering is dat er weliswaar extramurale alarmeringsapparatuur wordt toegepast, maar dat deze nu eigenlijk wel gefixeerd binnen de woning moet worden aangebracht om te kunnen functioneren. Dit door bijvoorbeeld een bekabelde verbinding met het videofoonsysteem en de tv om deze uit te schakelen voor een ongestoorde spreekluisterverbinding. De toe te passen randapparatuur (oproeptrekker, rookmelder, draadloze verbindingseenheid met elektronisch slot) dient nagelvast te worden aangebracht, waarmee dit onroerende woonvoorzieningen worden. Zeker geldt dit ook voor het elektronische slot en het videofoonsysteem. Het pakket personenalarmering-plus in zijn totaliteit is daarmee te beschouwen als een onroerende woonvoorziening in tegenstelling met het aanbod personenalarmering.

Nadere informatie over onder andere leveranciers en prijsindicaties is te vinden in het IWZ-rapport Personenalarmering en domotica voor de brede doelgroep ouderen. Zie www.iwz.nl.

Het omschreven pakket personenalarmering-plus is in dat rapport een basispakket ten opzichte van een uitgebreid pakket Domotica. Een en ander is gebaseerd op een reeks praktijkexperimenten met uitgebreide woninggebonden technologie in de ouderenhuisvesting en evaluatie-onderzoek onder de bewoners van deze complexen.

Hoe regel ik de financiering?

Het pakket personenalarmering-plus is zodanig nieuw dat er geen structurele financiering voor is. Ook niet voor de domotica overigens. Voor de alarmeringsapparatuur zelf kan eventueel een beroep worden gedaan op de in hoofdstuk 2 genoemde mogelijkheden.

Zoals aangegeven kan het pakket personenalarmering-plus worden beschouwd als een onroerende woonvoorziening, dit in tegenstelling tot een traditioneel aanbod personenalarmering.

Dit betekent dat in principe de investeringskosten in de kale huur mogen worden doorberekend door opname in de inventarislijst bij het huurcontract. Dit kan overigens alleen met toestemming van de huurder, door het ondertekenen van een ahangsel bij het huurcontract. De kosten van dit onderdeel zijn vervolgens huursubsidiabel, volgens de normale voorwaarden.

3.9 Welke aanpassingen in de woonomgeving?

De keuze voor het opwaarderen van een complex wordt genomen op basis van een aantal aandachtspunten, zoals de conditie van de woning, de ligging, het voorzieningenniveau in

de buurt en de omgeving. Bij het Opplussen van woningen zijn de omgevingsfactoren reeds in kaart gebracht en deze kunnen worden benut voor het onderzoek.

Het is duidelijk dat het opwaarderen van woningen minder effectief is als deze omgevingsfactoren niet eveneens voldoen of waar mogelijk worden opgewaardeerd. Ook in Woonkeur is de omgeving een factor van belang. Factoren als de afstand tot een halte van het openbaar vervoer, de aanwezigheid van winkels en bank/postkantoor en de verkeers- en sociale veiligheid van de omgeving zijn voor een groot gedeelte bepalend of mensen al dan niet in de eigen woning kunnen blijven wonen. Een aantal factoren is moeilijk of niet beïnvloedbaar (bijvoorbeeld de aanwezigheid van postagentschap of bank) maar dat neemt niet weg dat de gemeente een belangrijke rol heeft bij het nemen van passende maatregelen ten behoeve van het opgewaardeerde complex. De volgende maatregelen zijn direct en snel door de gemeente uit te voeren:

- goede op- en afritten bij de trottoirs;
- een duidelijke markering van de routes voor slechtzienden en/of mensen die gebruikmaken van loophulpmiddelen;
- overzichtelijke verkeerssituaties en voorkomen van onoverzichtelijke en als potentieel gevaarlijk ervaren situaties, bijvoorbeeld voor mensen die slechthorend, slechtziend of anderszins gehandicapt zijn;
- voldoende rustplaatsen voor mensen die slecht ter been zijn;
- de toegang tot winkels in de omgeving moet ook mogelijk zijn voor mensen die gebruikmaken van loophulpmiddelen, rolstoel of scootmobiel;
- regelmatig onderhoud van trottoirs om gevaarlijke situaties te voorkomen en afspraken over onderhoud in najaar en winter (verwijderen van blad) en gladheidbestrijding;
- extra aandacht voor sociale veiligheid (zie Politiekeurmerk Veilig Wonen, Wijkniveau).

Overleg met de bewonersvertegenwoordiging, ouderenorganisaties, organisaties van mensen met een handicap, winkeliersvereniging en gemeente kan een goed begin zijn van een woonwijk waarin het niet alleen voor senioren, maar ook voor (jonge) gezinnen goed wonen, recreëren en werken is.

Een specifieke uitwerking van bovenstaande aanbevelingen is de voetgangerscirkel over het gele voetpad zoals in Breda-Zuidoost is vormgegeven. Het is een aaneengesloten looproute, die voetgangers in staat stelt om zelfstandig, veilig en in eigen tijd en tempo hun doel te bereiken. Op de looproute die wordt gemarkeerd door bijvoorbeeld gele stappen, zijn de trottoirs geëffend, rustpunten en markeringen aangebracht en worden de aanliggende winkeliers etc. uitgedaagd hun winkel/bank aan te passen aan mensen met een handicap. Oversteekplaatsen zijn uitgerust met 'slimme' voetgangerslichten, die pas op rood springen als de overkant is bereikt. Het is de bedoeling dat meerdere rondlopende cirkels als olympische ringen in elkaar grijpen. De cirkels moeten bij elkaar komen op de locatie van de winkelvoorziening en aansluiting bieden op het openbaar vervoer (bus, tram, metro, trein). Door gedeeltes van twee of meer cirkels te lopen kan men als het ware van de ene kant van de woonzone naar de andere lopen. Het idee is elke wijk een eigen kleur te geven, waardoor de oriëntatie wordt vergemakkelijkt.

4 Zorg

Opgewaardeerd: en dan?

De toewijzing van de (aard en omvang) van de zorg valt buiten de competentie van de corporatie en dit rapport. Toch willen we aan het eind van dit rapport nog aandacht vragen voor een aantal aspecten dat voor de corporatie van belang is.

In het woonconcept van deze handreiking gaan we uit van een alarmeringssysteem met professionele alarmopvolging. Dit laatste is een specifieke vorm van onplanbare zorg. In een opgewaardeerd complex is het niet automatisch noodzakelijk dat structureel een aantal extramurale verzorgingshuisplaatsen in wordt gebracht op basis van de huidige CTG-beleidsregel extramurale verzorgingshuiszorg om zo aanvullende zorgverlening mogelijk te maken. Uitgangspunt is zorg op het niveau van de thuiszorg. Toch kunnen er bewoners zijn met een indicatie extramurale verzorgingshuiszorg (in de huidige termen), maar dat is dan totstandgekomen vanuit de bewoner zelf. Er is mogelijk wel iets te doen aan de organisatie van de thuiszorg in het betrokken complex en dat is de mogelijkheid van een vast team voor het complex of cluster van complexen.

4.1 Vast team thuiszorg

Het bieden van de mogelijkheid tot professionele alarmopvolging is een vorm van zorggarantie. In de praktijk is die garantie belangrijker gebleken voor het gevoel van veiligheid voor ouderen dan rechtstreekse dienst- en zorgverlening. Een belangrijke garantie naast de professionele alarmopvolging is de garantie van dienst- en zorgverlening door steeds dezelfde hulpverleners. Dit kan door teamvorming door de aanbieder(s) die thuiszorg verlenen. Achterliggende beweegreden is dat men de nodige zekerheid ontleent aan vaste hulpverleners in het complex die men persoonlijk kent, ook als men in de meeste gevallen (nog) geen gebruik maakt van die zorg. Tevens is een reden dat het werken met telkens verschillende hulpverleners door de ouderen minder op prijs wordt gesteld. Voor een dergelijke teamvorming moet wel voldoende draagvlak zijn: er moeten voldoende bewoners cliënt zijn bij de thuiszorg om een koppeling met vaste hulpverleners mogelijk te maken.

Dit kan gemakkelijker worden door een aantal op te waarderen wooncomplexen te clusteren dat in elkaars nabijheid ligt. Vergelijk bijvoorbeeld de huismeester die voor meerdere complexen werkzaam is.

Zo'n vast thuiszorgteam is ook handig voor de functie ouderenadviseur. Deze heeft in de leidinggevende van het team een vaste contactpersoon.

De geplande modernisering van de Algemene wet bijzondere ziektekosten zou het totstandkomen van een vast team kunnen bemoeilijken. Het gaat dan om vrijgeven voor alle zorgaanbieders van het gehele zorgterrein. Een verzorgingshuis kan thuiszorg gaan bieden en vice versa; dit dan gekoppeld aan verbrede inzet van een verbeterd Persoons Gebonden Budget. De oudere bewoner kan met het eigen budget kiezen tussen diverse aanbieders. Hoewel dit een goede ontwikkeling is, bemoeilijkt het de formatie van een vast team verzorgers bij zorgaanbieders.

4.2 Woningtoewijzing op zorgindicatie?

Een apart vraagstuk in relatie tot de zorg is of de woningen moeten worden toegewezen op zorgindicatie. Zoals het al veel voorkomt bij aanleunwoningen: aanleunindicatie. Of bijvoorbeeld aan mensen met een thuiszorgindicatie. De opzet van het woonconcept in deze handreiking is om woningen in principe niet op zorgindicatie (AWBZ), welke dan ook, toe te wijzen; maar de woningen vrij op de markt te brengen, behoudens het instellen van een

leeftijdsgrens, ook al is een forse investering in geld, tijd en inzet nodig om de genoemde maatregelen te realiseren. Dit is dan ook een onderscheidend kenmerk in vergelijking tot de woonzorgcomplexen met 24-uurs aanwezig zorg.

Een belangrijke reden hiervoor is dat door woningtoewijzing op zorgindicatie het complex al snel een imago op de woningmarkt krijgt dat vergelijkbaar is met verzorgingshuizen en sommige woonzorgcomplexen: er wonen alleen maar zorgbehoeftige hoogbejaarden, daar wil ik niet tussen wonen of ik ben er nog niet aan toe. Dit wordt wel aangeduid als het 'aanleundilemma'.

Daarnaast is het van belang dat de leeftijdsopbouw van een wooncomplex redelijk gemengd blijft. Voor onderling dienstbetoon: bijvoorbeeld tot op zekere hoogte alarmopvolging en bijvoorbeeld het bemensen van de beheersstichting voor de eventuele ontmoetingsruimte.

Een tussenvariant is de volgende: de Woningwet staat toe dat woningen worden 'gelabeld', dat wil zeggen beschikbaar zijn voor bijzondere doelgroepen. Hierover moeten dan afspraken worden gemaakt met de gemeente. Als in een complex een aantal woningen wordt gelabeld biedt het de mogelijkheid om de toewijzing te sturen: steeds wordt bekeken hoe de verhouding is tussen zorgvragende en niet-zorgvragende ouderen en op basis van die verhouding wordt de woning al dan niet toegewezen.

Het kan overigens zijn dat in een financieringsvorm voor bepaalde voorzieningen eisen worden gesteld aan de toewijzing van de woning. Zo is al aangegeven dat de regeling van de zorginfrastructuur uitgaat van een aantal bewoners met een extramuraal verzorgingshuisindicatie.

In Rotterdam bijvoorbeeld kunnen in het woongebouw collectieve aanpassingen worden gerealiseerd en gefinancierd vanuit de WVG, maar daar staat de eis tegenover dat 45% van de woningen moet worden toegewezen aan mensen met een AWBZ-indicatie. Dat kan dan ook thuiszorg zijn. Maar dit betekent ook dat 55% van de bewoners geen indicatie hoeft te hebben.



Literatuurlijst

Seniorenscore. Van de Donk, B.; SEV, Rotterdam 1999.

Handboek Opplussen. SEV, Rotterdam 1999.

Woonbewust; Handleiding bij de bijeenkomsten over wonen van ouderen gesproken. Nelissen, H.; Projectbureau OWOG, Amsterdam 1993.

State of the art; Dienstenpakketten/diensten-bemiddeling voor ouderen en gehandicapten. Van der Leeuw, J.; IWZ, Utrecht/Rotterdam 2001.

Woonzorgarrangementen, successen en faalfactoren. Sanders, L.; Timmermans, S.; Aedes, Hilversum 2001.

Buurtconciërge bij commercieel Seculife. Verschuur, A.; in Ouderzorg 2000-4, Elsevier Bedrijfsinformatie, Den Haag.

Kwalitatief woningbehoefte onderzoek gemeente Tilburg. Gemeente Tilburg, Dienst Stadszaken, Bureau Onderzoek en Informatie, Tilburg 2000.

Huismeesterdienstverlening in ouderencomplexen. Berghuis, M.; Klein Zeggelink, K.; afstudeerscriptie Rijkshogeschool IJsseland 1996.

Ouderen praten over zorg en welzijn in Westervoort. Stein, H.; Spectrum Actueel, 2001 nr. 5, Spectrum, Velp.

Lokaal ouderenbeleid onder de loep. Stein, H.; Spectrum Actueel, 2001 nr. 7, Spectrum, Velp.

Voor verdere informatie:

- www.iwz.nl of www.kenniscentrumwonzorg.nl.
- www.sev.nl.
- www.opplussen.nl.
- www.woonkeur.nl.
- IWZ-rapport: Personalarmering en domotica voor de brede doelgroep ouderen, januari 2003.
- Voor commerciële bemiddelaars wordt verwezen naar de volgende sites: www.seculife.nl en www.lekkerleven.nl.

Bijlage

Een voorbeeld van een onderzoek naar woonwensen van ouderen

De onderstaande tabel is afkomstig uit een grootschalig woningbehoefteonderzoek in de gemeente Tilburg, waarbij een vraag naar gewenste (zorg)voorzieningen is gesteld aan ouderen met verhuisplannen.

Gewenste extra (zorg)voorzieningen door 55-plussers met verhuisplannen, naar leeftijd (in %). Antwoord op meerkeuzevraag, waarbij de respondenten meerdere voorzieningen konden aankruisen.

	55 - 65	65 - 75	75+	Totaal 55+
Lift	41	63	73	55
Extra logeer- of hobbykamer	55	48	32	48
Alarmeringsysteem	26	46	59	40
Elektrische deuropener en intercom	29	37	51	36
Huismeester	18	32	42	28
Directe hulp aan huis (boodschappen, huishouding, klussen)	10	28	31	21
Maaltijdvoorziening	8	21	32	18
Professionele gezinszorg (thuishulp)	6	23	33	18
Gemeenschappelijke ruimte voor recreatie, hobby	10	20	30	17
Wijkverpleging	5	18	20	13
Hulp fysiotherapeut	5	8	7	6
Hulp bij administratieve werkzaamheden	2	9	8	6
Dagverzorging	-	8	13	6
Andere voorzieningen	-	1	1	1
Geen behoefte aan een van de genoemde voorzieningen	29	11	4	17

Bron: Kwalitatief woningbehoefteonderzoek gemeente Tilburg in samenwerking met de Tilburgse woningcorporaties, projectontwikkelaars/bouwers, makelaars, architecten en woonconsumentenorganisaties, oktober 2000.

Ander vergelijkbaar onderzoek gaat min of meer in dezelfde richting, hoewel de beantwoording wordt beïnvloed door de lokale situatie (bijvoorbeeld stad versus platteland als het gaat om personenalarmering) en door de manier van vragen, waarbij vooral de formulering van de antwoordcategorieën en welke antwoordcategorieën van invloed zijn.

Er zijn andere woningmarktonderzoeken of onderzoeken onder bewoners van ouderencomplexen die min of meer dezelfde resultaten laten zien. Blijft evenwel een feit dat woonwonderzoek, waarin dit type vraagstelling is opgenomen, vrij zeldzaam is.

Colofon

Dit handboek is tot stand gekomen in een coproductie tussen het Innovatieprogramma Wonen en Zorg, Brabants Steunpunt Wonen en zorg, Gelders Steunpunt Wonen voor Ouderen en het Aedes - Arcares Kenniscentrum Wonen - Zorg.

Uitgave	Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) in het kader van Innovatieprogramma Wonen en Zorg (IWZ).
Auteurs	Johan van der Leeuw, NIZW Utrecht Kristien Baartmans, GSOH Velp Hans Louvet, BSWZ Tilburg Peter Jansen, Aedes - Arcares Kenniscentrum Wonen - Zorg
Eindredactie	Gerben van Eeuwijk en Ilse Bakx, BOZ Tilburg
Opmaak	Karien van Dullemen, Rotterdam
Fotografie	K. Baartmans, GSOH
Cartoons	C. Vermolen, BOZ
Ontwerp omslag	Gé grafische vormgeving, Rotterdam
Druk omslag	Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel

Utrecht, januari 2003.