



Senioren in beweging

Handreiking voor de doorstroming van senioren

Sjoerd Zeelenberg en Eline van Kessel (RIGO Research en Advies)

Senioren in beweging

Handreiking voor de doorstroming van senioren

Sjoerd Zeelenberg en Eline van Kessel (RIGO Research en Advies)

Den Haag, december 2014

Uitgave

Platform31

Den Haag, december 2014

Auteurs: Sjoerd Zeelenberg en Eline van Kessel (RIGO Research en Advies)

Drukwerk: Platform P

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

www.platform31.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Ik wil senioren verleiden om door te stromen...	7
1.1 Over deze handreiking	7
1.2 Leeswijzer	7
2 Terug naar de bedoeling	9
2.1 Stilstaan bij de bedoeling en de veronderstelling	9
2.2 Over de bedoeling	10
2.2.1 Welk doel streef je na?	10
2.2.2 Wie geeft er voordeel?	11
2.3 Veronderstelde belemmeringen	11
2.4 De interventies	12
2.4.1 Op weg helpen en ontzorgen	12
2.4.2 Voorrang op andere woningzoekenden	13
2.4.3 Prijsprikkel	13
2.5 De (succesvolle) praktijk: combinaties en maatwerk	13
2.6 Doorstroming en de verhuisketentheorie in een notendop	14
3 Praktijkervaringen	17
3.1 Het Doorstroomexperiment van KleurrijkWonen	17
3.1.1 Praktijkbeschrijving	17
3.1.2 Ervaringen: meer verhuizingen en langere ketens	18
3.1.3 Leerpunten	18
3.1.4 Meer weten?	19
3.2 De Seniorenmakelaar van Vidomes	19
3.2.1 Praktijkbeschrijving	19
3.2.2 Ervaringen	20
3.2.3 Leerpunten	21
3.2.4 Meer weten?	22
4 Als we morgen willen beginnen...	23
4.1 Beleidsmatige keuzes	23
4.1.1 Ten aanzien van het doel	23
4.1.2 Ten aanzien van de interventies	23
4.1.3 Ten aanzien van de woning die de kandidaat bewoont	23
4.1.4 Ten aanzien van de woning die de kandidaat betreft	24
4.1.5 Ten aanzien van de eventuele kandidaten	24

4.2 Praktische zaken	24
4.3 Tips	25
5 Kennis maken en vermenigvuldigen	27
5.1 Langer Thuis	27
5.2 Wat werkt in de wijk	27
5.3 Literatuur	28
Colofon	29

Samenvatting

Als gevolg van de decentralisatie van de AWBZ en het afschaffen van het verzorgingshuis voor de lichte zorgdoelgroepen ontstaat een grotere behoefte bij senioren aan een goede, aangepaste woning. Verhuizen naar zo'n woning is echter een grote stap met drempels voor senioren als: gehechtheid aan de buurt, opzien tegen de rompslomp van verhuizen, een hogere huurprijs voor de nieuwe woning. Veel corporaties zijn op zoek naar effectieve instrumenten of aanpakken om doorstroming van senioren te bevorderen. Het belang van de woningcorporatie is gelegen in het vrijkomen van een goedkope, meestal grotere (eengezins-) woning. In het experiment Verlengde Verhuisketens van Platform31 is hiermee geëxperimenteerd. Los hiervan heeft corporatie Vidomes het effect van de seniorenmakelaar geëvalueerd. Deze corporatie constateert dat er veel vragen zijn van collega-corporaties over 'Hoe pak je dat concreet aan?'.

Wat werkt in de wijk, de praktijkdatabase van bewezen wijkinterventies en Platform31, vanuit het kennis- en experimentprogramma 'Langer Thuis' vroegen RIGO om de lessen en ervaringen met het doorstromen en de ouderenmakelaar op te schrijven in een praktijkhandreiking. Deze handreiking brengt de verschillende doelen van het doorstromen in beeld en bekijkt deze met wisselend perspectief; die van de corporatie en die van de seniore huurder.

De hervormingen in de langdurige zorg maakt dat de Nederlander veel meer besef moet krijgen op welke wijze en waar hij zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Het 'voorsorteren op later' is voor de seniore huurder van een corporatiewoning een heel relevante en ook nieuwe vraag.

1 Ik wil senioren verleiden om door te stromen...

... maar hoe doe ik dat?

Die vraag is relevant omdat de woningmarkt anno 2015 op veel plekken in Nederland staat voor een grote uitdaging die tegelijkertijd kansen biedt.

Die uitdaging bestaat uit een toenemende druk op de goedkope voorraad en een stagnerende dynamiek op de woningmarkt. Dat leidt tot olopende wachttijden, zeker voor de gewilde eengezinswoningen. Met die toenemende druk stellen veel corporaties zich de vraag hoe zij die voorraad doelmatiger kunnen benutten.

De kansen worden gevormd door de veranderingen in de langdurige zorg. Van ouderen wordt verwacht dat zij langer zelfstandig wonen. Dat kan het best als zij in passende woonruimte wonen; woonruimte met bepaalde voorzieningen op de juiste plek. Oudere huurders wonen vaak al lange tijd in hun huidige woning. De vraag is hoe zij tijdig in de juiste woning terechtkomen, zodat zij langer zelfstandig kunnen wonen.

Steeds meer corporaties brengen de twee ontwikkelingen met elkaar in verband, omdat ze elkaar kunnen versterken. De namen van de experimenten of projecten spreken voor zich: 'verhuismakelaar', 'verhuiscoach', 'seniorenmakelaar', 'van groter naar beter', 'kleiner wonen naar wens', '65+adviseur', 'wonen op maat' et cetera.

7

1.1 Over deze handreiking

Onder al die namen gaat een grote variatie aan werkwijzen, doelen en veronderstellingen schuil. Woningcorporaties, die overwegen hier werk van te maken, zijn dan ook de belangrijkste doelgroep van deze handreiking. Maar ook gemeenten en zorginstellingen die hier in de praktijk of beleid mee te maken hebben, doen met deze handreiking hun voordeel.

Deze handreiking is opgesteld door RIGO, op verzoek van en in samenwerking met Platform31. Het is onderdeel van het programma 'Langer thuis'¹. Bij het opstellen hebben we geput uit diverse evaluaties en praktijkervaringen van corporaties die hier mee bezig zijn. Zie hoofdstuk 5 voor een overzicht van de praktijkvoorbeelden die zijn gebruikt. Bovendien is het onderwerp 'uitgediept' met een aantal corporaties tijdens een verdiepingssessie van 'Wat werkt in de wijk' bij Platform31 op 30 oktober 2014.

1.2 Leeswijzer

Deze handreiking is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 gaan we terug naar de basis, naar de bedoeling. Welke resultaten en effecten denken we te kunnen bereiken en wat moet je daar voor doen? Hoofdstuk 3 bevat twee praktijkbeschrijvingen van corporaties die hier uitgebreide ervaring mee

¹ Langer Thuis is het kennis- en experimentenprogramma van Platform31, Movisie en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg.

hebben: het Doorstroomexperiment van KleurrijkWonen en de Seniorenmakelaar van Vidomes. Hoofdstuk 4 is bedoeld voor iedereen die morgen wil beginnen. Waar moet je dan aan denken, waar moet je iets van vinden en wat kan je beter laten? Tot slot bevat hoofdstuk 5 aanknopingspunten voor wie meer wil weten: welke corporaties werken hier (al) mee, welke evaluatiestudies zijn er, wat kunnen we leren op www.watwerktindewijk.nl en hoe kunt u hier aan bijdragen. Iedere lezer, die overweegt er zelf werk van te gaan maken, wordt van harte uitgenodigd en aangeraden in deze bronnen te duiken.

2 Terug naar de bedoeling

Waarom doen en willen we dit ook al weer?

Het klinkt zo vanzelfsprekend: oudere huurders verleiden en begeleiden om door te stromen naar een geschiktere woonruimte, bijvoorbeeld een nultredenwoning. Twee vliegen in één klap: senioren wonen in een woning die geschikt is om langer zelfstandig te wonen in een meer beschutte woonomgeving en de vrijgekomen (eengezins)woningen zorgen voor de benodigde dynamiek op de woningmarkt.

Maar zo vanzelfsprekend is het niet. Zo zijn tal van doelstellingen te bedenken en zijn er allerlei instrumenten denkbaar om deze doelgroep te ondersteunen. Hoe goed kennen wij de woonwensen van de seniore huurder, wat houdt hen eigenlijk tegen te verhuizen(en hoe weten we dat zo zeker? En welke aanpak werkt dan? Waarom vinden we het eerlijk of gerechtvaardigd om deze vaak trouwe groep huurders 'anders' te behandelen?

Deze handreiking draagt er aan bij om corporaties meer bewust te maken hoe huurders voor te laten sorteren op later.

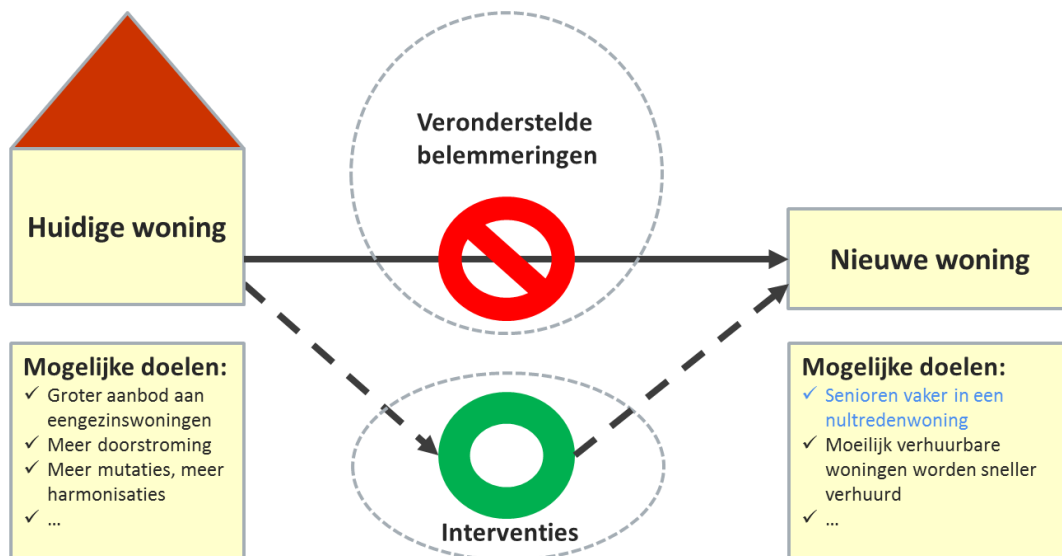
2.1 Stilstaan bij de bedoeling en de veronderstelling

Het is zaak om als corporatie stil te staan bij de bedoeling: welk effect willen we bereiken en waarom? En wat gaan we daar voor doen (of laten)? Het beantwoorden van die vragen helpt om succesvol te werk te gaan en om als corporatie(s) de 'juiste' eigen keuzes te maken.

9

In essentie is het verleiden of stimuleren van ouderen er uiteindelijk op gericht om een verhuisbeweging te realiseren die 1) door de corporatie en huurder gewenst is en 2) die niet 'als vanzelf' gebeurt. Dus maakt de corporatie gebruik van een aantal interventies om die beweging (sneller) te laten plaatsvinden. In figuur 1 is één en ander schematisch weergegeven.

Figuur 1. Schematische weergave van het 'verleiden van senioren'



In het vervolg van dit hoofdstuk worden de onderdelen van dit schema behandeld. We staan stil bij de bedoeling (2.2), de veronderstelde belemmeringen (2.3) en de mogelijk 'interventies' (2.4). Paragraaf 2.5 is gewijd aan de (succesvolle) praktijk. Tot slot staan we in paragraaf 2.6 stil bij de verhuisketentheorie; de theorie die de basis vormt van veel van deze werkwijzen.

2.2 Over de bedoeling

Hier gaan we achtereenvolgens in op wat het doel is van het 'verleiden van senioren', de verwachte effecten ervan en de vraag bij wie profiteren van die effecten.

2.2.1 Welk doel streef je na?

Bij het doel van het 'verleiden van senioren' kan onderscheid worden gemaakt tussen enerzijds de woning die vrijkomt (links in Figuur 1) en anderzijds de woning die de senior betreft (rechts in Figuur 1).

De vrijkomende woning

Het versneld vrijmaken van woning door het verleiden van zittende bewoners kan zorgen voor een **groter aanbod aan schaarse woningen**. Vaak wonen zij immers in grote of eengezinswoningen. Deze woningen zijn gewild onder jonge of aanstaande gezinnen en komen vaak maar weinig vrij. In dat geval kan het de moeite waard zijn die sneller vrij te maken om de positie van gezinnen op de woningmarkt te verbeteren.

- 10 Het doel kan ook zijn dat er **meer doorstroming** ontstaat. Dit kan door woningen vrij te maken die boven aan de verhuisketen zitten (bijvoorbeeld eengezinswoningen) en dus relatief veel verhuizingen in de keten tot gevolg hebben (zie ook paragraaf 2.5).

Meer **mutaties**, doordat mensen sneller verhuizen, leidt tot meer **harmonisaties**² bij de woningcorporatie. Ook dat kan het gewenste resultaat zijn van het inzetten op het verleiden van senioren.

De nieuwe woning

De voorgaande doelen hebben allemaal betrekking op het vastgoed, de stenen. Het verleiden van senioren kan juist ook specifiek bedoeld zijn om beter in de wensen van die doelgroep te voorzien. Dat doel is in het blauw weergegeven in Figuur 1. Het doel is dan om te zorgen dat **senioren vaker in een passende (nultreden)woning en omgeving** zitten. Op die manier kunnen zij in staat worden gesteld langer zelfstandig te wonen in een passende woning op een passende plek.

Sommige corporaties merken in de praktijk dat er weinig reacties komen op aangeboden seniorenwoningen; ze zijn niet altijd makkelijk te verhuren aan de doelgroep voor wie ze bestemd zijn. Een doel kan dus zijn om juist **moeilijk verhuurbare woningen** sneller te verhuren; om de leegstand te beperken.

² Bij mutatie wordt de huurprijs gelijk getrokken met de streefhuur waardoor de nieuwe huurder die de woning betreft vaak een hogere huur betaald dan de vorige bewoner.

2.2.2 Wie geeft er voordeel?

Achter die doelen (de *output*) zitten verwachtingen over de maatschappelijk effecten (*outcome*). Vaak blijven die effecten impliciet. Wat zou het maatschappelijk effect kunnen zijn van het doelmatiger benutten van de voorraad of van het langer zelfstandig kunnen wonen? Er zijn verschillende partijen die 'incasseren'. Dat wil zeggen: die op de een of andere manier profijt hebben van het verleiden van de senioren huurder.

In de eerste plaats is dat de **huurder** zelf. Hij woont prettiger in een passende (veilige) omgeving. Hij kan langer zelfstandig wonen en er is minder kans op ongelukken in het huis. Daardoor doet hij misschien ook wel later een beroep op zorg.

In de tweede plaats is dat de **corporatie**. De corporatie kan incasseren doordat de er meer geharmoniseerd wordt en de leegstand afneemt. Bovendien zijn er een aantal gunstige bijeffecten: het beter leren kennen van (een deel) van de huurders en imagoverbetering.

Deze middelen kunnen vervolgens weer elders worden ingezet. Op die manier profiteert ook de **maatschappij** van een voorraad en maatschappelijke middelen die doelmatiger worden ingezet.

Woningzoekenden kunnen profiteren van de toegenomen dynamiek. Zij maken immers meer kans op het vinden van een woning als er meer woningen vrijkomen.

Gemeenten en zorgverzekeraars kunnen profijt hebben als dit inderdaad leidt tot minder woningaanpassingen (Wmo) of lagere zorgkosten.

11

2.3 Veronderstelde belemmeringen

Vooropgesteld: het overgrote deel van de (seniore) huurders is gewoon niet geïnteresseerd in verhuizen. Zij wonen goed en naar tevredenheid. Voor deze groep is er geen reden of aanleiding om te verhuizen³. En dus ook niet om 'verleid' te worden.

Het verleiden van senioren huurders is gericht op die groepen die een latente verhuisvraag hebben; die wel willen, maar nog niet moeten. Senioren die misschien wel willen, maar de verhuizing uitstellen omdat ze niet weten hoe of waar te beginnen. Welke drempels of belemmeringen zijn er voor deze verhuiscandidate groep? Wat weerhoudt ze?

Zicht op die specifieke belemmeringen helpt om te bepalen op welke wijze zij 'verleid' kunnen worden (zie de volgende paragraaf). De volgende belemmeringen zijn te onderscheiden:

- De *sense of urgency* ontbreekt. Er is, met andere woorden, **geen directe en dwingende reden** om te verhuizen. Vaak wonen zij al lange tijd in hun woning, met bovendien een gunstige prijs-kwaliteitverhouding. Waarom zou je dan verhuizen?

³ Uit de literatuur is bekend dat verhuizingen vaak samenhangen met *life events*, zogenaamde levensgebeurtenissen. Een relatie, een (nieuwe) baan, kinderen, ziekte: dat soort gebeurtenissen zijn van grote invloed op de verhuiscandidate groep.

- Als gevolg van die gunstige prijs-kwaliteitverhouding kan **de financiële stap** naar een andere huurwoning groot zijn. Een hogere huurprijs (voor een kleinere woning?!) kan zo belemmerend werken.
- Een verhuizing is geen eenvoudige operatie. Een verhuizing betekent **veel geregeld, veel gedoe en het verlaten van iets vertrouwd voor iets onbekends**. Dat is iets om tegen op te zien, in het bijzonder voor oudere huurders.
- Een deel van de huurders **weet simpelweg niet hoe te zoeken** naar andere woonruimte. Dat speelt sterker bij ouderen, die al lange tijd huren. De moderne aanbodmodellen die hoofdzakelijk via internet werken zijn voor hun niet altijd even geschikt om te zoeken naar een andere woning.
- Woningzoekenden zijn **niet altijd goed op de hoogte van hun mogelijkheden**. Zeker voor senioren geldt dat ze het beschikbare woningaanbod over het algemeen niet goed kennen – ook als het in de **eigen buurt** is. Senioren zijn geneigd vaak in de eigen buurt te zoeken of te willen verhuizen. Bovendien zijn ze **kritisch**; lang niet elke woning voldoet aan hun wensen.

2.4 De interventies

De vervolgvraag is wat corporaties kunnen doen om, gegeven de veronderstelde of verwachte belemmeringen, senioren te verleiden een verhuisstap te laten maken. Dat zijn de interventies in Figuur 1.

12

In de praktijk komen er drie soorten interventies voor. We trekken ze in deze paragraaf uit elkaar, in de wetenschap dat ze bijna altijd in combinatie worden gebruikt. Maar om de keuze te kunnen maken van welke interventie je gebruik wilt maken (omdat je verwacht dat ze meerwaarde hebben), is het van belang ze afzonderlijk te beschouwen.

2.4.1 Op weg helpen en ontzorgen

Dit is een overkoepelende term voor een andere, doelgroepgerichte manier van werken en omvat allerlei vormen van ondersteuning of informatievoorziening, specifiek gericht op de oudere woningzoekende. In de toepassing ervan is maatwerk het sleutelwoord; per huurder of woningzoekende kijken welke ondersteuning gewenst is om deze woningzoekende op weg te helpen of te ontzorgen. Te denken valt aan:

Op weg helpen en ontzorgen door...

- | | |
|---|---|
| ✓ Bekend maken met het verdeelsysteem en zoeken | ✓ Kleine uitzonderingen op regels, zoals leeftijdscriterium, reactietermijn |
| ✓ Helpen met inschrijving | ✓ De verhuizing bespreken en 'overzichtelijk' maken |
| ✓ Bekend maken met het aanbod, door informatiemateriaal mee te nemen, bezoeken te organiseren | ✓ Werken met preferente onderhouds- of verhuisbedrijven |
| ✓ Attenderen op geschikt aanbod | ✓ Soepel omgaan met ZAV ⁴ -beleid |
| ✓ Reageren namens de kandidaat | ✓ Et cetera |
| ✓ Een kleine verhuisvergoeding | |

2.4.2 Voorrang op andere woningzoekenden

De tweede interventie is dat senioren huurders voorgaan op andere woningzoekenden (bij de desbetreffende woningen). Dit kan door een simpele voorrangregel in de woonruimteverdeling (bijvoorbeeld 'doorstroomurgentie'), maar het kan (en gebeurt vaak) ook via bemiddeling. In geval van het laatste wordt een klein deel van het aanbod via bemiddeling aan de 'passende' kandidaten toegewezen.

2.4.3 Prijsprikkel

13

De derde interventie is de prijsprikkel: een korting op de nieuwe huurprijs. Hiermee wordt het verschil tussen de huidige en de nieuwe huurprijs verkleind. Dit kan tijdelijk zijn, in de vorm van huurgewenning, een voucher of tijdelijke huurkorting. Maar het kan ook structureel, door huurders de huidige huurprijs te laten meenemen, een maximale korting te geven op de nieuwe huurprijs, hun percentage 'maximaal redelijk' te laten meenemen et cetera.

2.5 De (succesvolle) praktijk: combinaties en maatwerk

De grote vraag is natuurlijk 'wat werkt?'. Welke interventie geeft nu de doorslag en hoe kan ik die als corporatie het beste inzetten? Is de financiële prikkel het belangrijkste of is 'op weg helpen' voldoende om de kandidaten in beweging te krijgen? Op die vraag bestaan meerdere antwoorden, die afhangen van 1) wat je precies wilt bereiken, 2) de specifieke woningmarktomstandigheden (hoge of lage druk, veel eengezinswoningen of juist niet, kwaliteit van het aanbod) en 3) welke belemmeringen er een rol spelen.

Toch valt hier al wel wat meer over te zeggen. De afgelopen jaren hebben diverse corporaties ervaring opgedaan met het doorstromen van senioren, op verschillende manieren. Die ervaringen zijn opgetekend in afzonderlijke evaluatierapporten (zie hoofdstuk 5) en een tweetal is in deze handreiking samengevat (hoofdstuk 3).

⁴ ZAV-beleid gaat om het beleid over zelf aangebrachte voorzieningen door de huurder in de woning.

Die praktijkervaringen hebben een aantal relevante inzichten opgeleverd:

1. Er is behoorlijk wat **variatie** in de manieren waarop corporaties werk maken van het verleiden van senioren om door te stromen. Variatie in doelen èn in de manier waarop. Er is dus **niet één manier die werkt**.
2. Het is **uitproberen**: wat op de ene plek wel werkt, hoeft ergens anders niet te werken. De voortgang goed monitoren is dan van belang.
3. Wat veel 'succesvolle' werkwijzen of experimenten gemeen hebben, is een **andere, meer persoonlijke klantbenadering**. Het persoonlijk contact dat een seniorenmakelaar, wooncoach, adviseur en/of consultant heeft, is cruciaal. Het biedt de mogelijkheid tot maatwerkoplossingen. 'Op weg helpen' en 'ontzorgen' dus. Dat hoeft niet per sé gepaard te gaan met voorrang of met een prijsprikkel, al gebeurt het vaak wel (zie de verschillen tussen het Doorstroomexperiment van KleurrijkWonen en de Seniorenmakelaar van Vidomes in het volgende hoofdstuk).
4. Het aanbieden van een **korting** alleen (dus zonder die persoonlijke benadering) blijkt niet voldoende. Maar dat neemt niet weg dat een korting een belangrijke rol kan spelen. Dat kan op twee manieren: het maakt de financiële stap kleiner en dus overbrugbaar en het werkt als *trigger*. In geval van het laatste zet het mensen als het ware aan het denken. Het vooruitzicht van 'korting' is nog altijd een aantrekkelijk en een effectieve tactiek om mensen te bewegen of tot nadenken aan te zetten. Uit het voorbeeld van KleurrijkWonen (zie volgende hoofdstuk) blijkt dat ook de combinatie van korting en voorrang (zonder bemiddeling) succesvol kan zijn.
5. Al met al weten we dus nog niet precies wat nu de doorslag geeft voor oudere huurders om te verhuizen; die reden is persoonlijk en situationeel. Van **een doorslaggevend prikkel is dus geen sprake**: het succes zit in de juiste combinatie. En wat de juiste combinatie is, hangt af van je woningmarktomsstandigheden en doelen.

14

2.6 Doorstroming en de verhuisketentheorie in een notendop⁵

Bij werkwijzen die er op zijn gericht om de doorstroming te bevorderen, door gewilde of schaarse woningen sneller vrij te maken, speelt het begrip 'verhuisketen' een belangrijke rol. Maar hoe werken die verhuisketens nou precies?

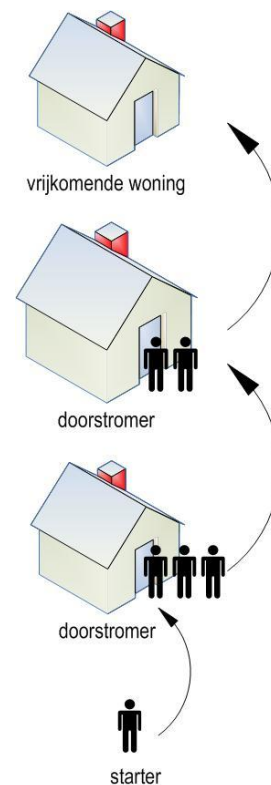
Iemand die verhuist, laat vaak een woning achter, die door iemand anders betrokken kan worden, die soms ook weer een woning achterlaat, enzovoorts. Op deze wijze ontstaat een zogenaamde verhuisketen, waarbij elke verhuizing een nieuwe schakel vormt.

⁵ De hoofdmoot van deze paragraaf is eerder opgenomen in het evaluatierapport *Verlengde verhuisketens*, RIGO in opdracht van Platform31, januari 2013.

Voordat een nieuwe verhuisketen kan beginnen, moet ergens op de woningmarkt een lege plek ontstaan. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden: er kan een nieuwe woning opgeleverd worden of een huishouden kan ‘verdwijnen’ als gevolg van emigratie, samenwonen of overlijden. De verhuisketen eindigt, wanneer een vrijkomende woning wordt gesloopt of wordt toegewezen aan een ‘starter’ op de woningmarkt of aan iemand die ergens anders vandaan komt. Zij laten immers geen lege woning achter binnen het woningmarktgebied.

Nieuwbouw is de belangrijkste manier om meer verhuisketens op te starten. Maatregelen om de doorstroming binnen een bepaalde woningvoorraad te verbeteren kunnen verhuisketens alleen verlengen. Binnen de woonruimteverdeling gebeurt dat bijvoorbeeld door doorstromers een betere positie te geven dan starters, waardoor er meer doorstromers tussen het begin en het einde van de keten aan bod kunnen komen.

Het verleiden van senioren om te verhuizen⁶, heeft direct effect op de **lengte van verhuisketens**. Namelijk wanneer verhuizingen worden gestimuleerd waardoor woningen vrijkomen die zorgen voor langere verhuisketens.



Bij wijze van voorbeeld

Om het concreet te maken het volgende voorbeeld. Stel er komt een seniorenappartement vrij voor verhuur en dankzij ‘het verleiden’ verhuist er een 65-plusser, die op zijn beurt een woning achterlaat. De 65-plusser is bovendien door het experiment *getriggerd* te verhuizen; hij zou anders niet zijn gegaan, bijvoorbeeld omdat hij nu zo’n voordelige huurprijs heeft. Op zichzelf betekent dit al dat er langere verhuisketens ontstaan, want in de praktijk worden niet alle seniorenwoningen toegewezen aan doorstromers. Als de 65-plusser dan ook nog eens een grotere of schaarse woning achterlaat dan de gemiddelde doorstromer, dan is het effect op de doorstroming nog groter. Die grotere woning heeft immers vaak een langere verhuisketen tot gevolg.

⁶ Maar ook de woonruimteverdeling en het huurprijsbeleid van corporaties in algemene zin.

3 Praktijkervaringen

Het wiel uitvinden is niet nodig.

In het vorige hoofdstuk werd al duidelijk dat er door diverse corporaties al de nodige ervaring is opgedaan met het verleiden van senioren. Daarom in dit hoofdstuk de praktijkbeschrijvingen van twee werkwijzen, namelijk het Doorstroomexperiment van KleurrijkWonen (in Culemborg, Geldermalsen, Leerdam, Lingewaal en Giessenlanden) en de Seniorenmakelaar van Vidomes (in Zoetermeer, Rijswijk, Delft en Leidschendam-Voorburg)⁷. We gaan achtereenvolgens in op hoe het werkt, wat de ervaringen zijn en wat de leerpunten zijn.

De inhoud van dit hoofdstuk is voor een belangrijk deel ontleend aan twee evaluatierapporten. In hoofdstuk 5 vindt u meer informatie, voor wie (nog) meer wil weten.

3.1 Het Doorstroomexperiment van KleurrijkWonen

We gaan achtereenvolgens in de op hoe het Doorstroomexperiment werkt (3.1.1), wat de ervaringen van KleurrijkWonen zijn (3.1.2) en welke lessen er te trekken zijn (3.1.3).

3.1.1 Praktijkbeschrijving

KleurrijkWonen is in 2011 gestart met het Doorstroomexperiment in 5 gemeenten⁷. Doel van het experiment is om meer woningen vrij te krijgen voor doorstromende gezinnen, door gericht senioren in grote aantrekkelijke woningen te stimuleren te verhuizen. Het experiment kent twee varianten⁸:

17

1. Deelnemers krijgen huurkorting aangeboden en doorstroomurgentie, maar reageren zelf op woningen in het aanbodmodel.
2. Deelnemers krijgen huurkorting aangeboden en krijgen via bemiddeling een woning aangeboden.

KleurrijkWonen heeft vooraf criteria gesteld waarop kandidaten doorstroomurgentie (al dan niet bemiddeld) konden krijgen. Er mocht in twee jaar tijd een maximum aantal kandidaten op deze wijze doorstromen. De belangrijkste experimentvoorwaarden zijn:

- Huurders komen in aanmerking als zij 60 jaar of ouder zijn en een woning van minimaal 150 WWS-punten en minimaal 3 slaapkamers achterlaten.
- Deelnemers kunnen hun percentage van de maximale redelijke huur meenemen.

⁷ Geldermalsen, Culemborg, Leerdam, Lingewaal en Giessenlanden. Het Doorstroomexperiment was onderdeel van het SEV-experiment Verlengde verhuisketens.

⁸ Dit had te maken met de mogelijkheden die de verschillende verdeelsystemen en huisvestingsverordeningen boden.

- De vrijkomende woning wordt door KleurrijkWonen toegewezen aan een huishouden van ten minste drie personen, die een woning van KleurrijkWonen achterlaat. Op deze manier is de corporatie verzekerd van een lange verhuisketen.

KleurrijkWonen heeft via het bewonersblad ouderen uitgenodigd deel te nemen aan het experiment. In Geldermalsen en Culemborg zijn met deze kandidaten intakegesprekken gevoerd en huisbezoeken afgelegd. In die gesprekken zijn de verhuishwensen in kaart gebracht en is bij wijze van voorbeeld uitgerekend wat de korting op de huurprijs kan zijn. Huurders uit Leerdam, Lingewaal en Giessenlanden die reageerden kregen van KleurrijkWonen een brief waarin werd uitgelegd of zij in aanmerking komen voor doorstroomurgentie. Indien dat het geval is, krijgen deze huurders speciale urgentiebonnen.

Sinds medio 2013 is de werkwijze vereenvoudigd. Alle gekwalificeerde kandidaten krijgen urgentiebonnen waarmee zij zelf reageren via het digitale aanbodsysteem.

3.1.2 Ervaringen: meer verhuizingen en langere ketens

Het doorstroomexperiment is eind 2012 voor het eerst geëvalueerd. Uit deze evaluatie blijkt dat er meer grote woningen zijn vrijgekomen met relatief lange verhuisketens. Het experiment heeft een positief effect op de doorstroming. Dit positieve effect zit vooral in het feit dat alleen huurders van corporatiewoningen in aanmerking kwamen voor het experiment en niet zozeer in het type woning dat vrijkwam. De aanvullende voorwaarde, dat ook de woningzoekende die de vrijkomende woning kreeg toegewezen een woning van KleurrijkWonen moest achterlaten, heeft daar bovenop bijgedragen aan het positieve effect op de doorstroming. Dit gebeurde bovendien op een financieel houdbare wijze⁹. Het experiment was dus geslaagd.

18

Een groot deel van de verhuizingen had zonder het experiment niet plaatsgevonden. Dit blijkt niet alleen uit het aantal verhuizingen, maar ook uit de reacties van de deelnemers. Wat het afzonderlijke effect is geweest van de twee prikkels (huurkorting of voorrangspositie/bemiddeling) is niet volledig helder geworden. De korting op de huurprijs heeft een belangrijke rol gespeeld in de keuze van deelnemers om te verhuizen, zoveel is duidelijk. Maar het valt niet uit te sluiten dat een deel van de verhuizingen ook zonder de korting zou hebben plaatsgevonden. Andersom geldt hetzelfde. De combinatie geeft de grootste kans op succes.

Toekomst

Het doorstroomexperiment loopt nog steeds en heeft inmiddels niet meer de status van experiment maar van regulier beleid (weliswaar tijdelijk). Voor de toekomst heeft KleurrijkWonen de voorkeur voor het gebruiken van de financiële prikkel in combinatie met doorstroomurgentie, omdat bemiddeling veel vraagt van de organisatie en omdat KleurrijkWonen geen duidelijke meerwaarde ziet ervan (het heeft bijvoorbeeld niet bewezen meer resultaten te genereren).

3.1.3 Leerpunten

Dit zijn de belangrijkste leerpunten na vier jaar Doorstroomexperiment:

⁹ Het evaluatierapport bevat een uitgebreidere berekening van het financiële effect.

- De doelgroep blijkt in de praktijk 10 jaar ouder: **niet 60+ maar 70+**.
- KleurrijkWonen heeft bij de start uitgebreid aandacht besteed aan de **interne organisatie en communicatie**. Dat heeft bijgedragen aan het soepele verloop van het project en het *commitment* onder medewerkers. Hetzelfde geldt voor het enthousiasme onder adviseurs, woonconsulenten, verhuur- en baliemedewerkers en de wijkteams.
- Het meenemen van het **percentage maximaal redelijke huur** is in de praktijk een ingewikkelde rekensom. KleurrijkWonen ontwikkelde hiervoor een eenvoudige rekentool.
- Door een extra eis te stellen aan de nieuwe huurder van de vrijkomende woning (namelijk dat deze ook een sociale huurwoning moet achterlaten) is een **lange verhuisketen** gegarandeerd.
- Het **woningaanbod** is van grote invloed; omvang en kwaliteit bepalen het succes.
- **Nieuwbouwwoningen** zijn vaak gewild en hebben zo veel kwaliteit dat het aanbieden van extra korting op de huurprijs niet nodig is om mensen te verleiden om op de woning te reageren. Dat neemt niet weg dat ze lange verhuisketens op leveren.

3.1.4 Meer weten?

Lees dan het evaluatierapport 'Verlengde verhuisketens'¹⁰ of bezoek www.kleurrijkwonen.nl.

3.2 De Seniorenmakelaar van Vidomes

19

We gaan achtereenvolgens in de op hoe de seniorenmakelaar werkt (3.2.1), wat de ervaringen van Vidomes zijn (3.2.2) en welke lessen er te trekken zijn (3.2.3).

3.2.1 Praktijkbeschrijving

De seniorenmakelaar helpt seniore huurders van Vidomes bij het zoeken en vinden van een geschikte nieuwe woning. Het initiatief ligt daarbij bij de huurder. Vidomes heeft drie doelstellingen met de seniorenmakelaar:

1. Meer (schaarse) eengezinswoningen vrijmaken, door senioren te verleiden te verhuizen.
2. Senioren tijdig laten verhuizen, voordat verminderde mobiliteit leidt tot ongelukken of de drempel tot verhuizen veel hoger maakt.
3. Het verminderen van leegstand in kwetsbare seniorencomplexen, door juist deze complexen onder de aandacht van senioren te brengen.

¹⁰ Te vinden via http://www.rigo.nl/nl-NL/Publicaties/Publicatie/_p/itemID/1463/Evaluatie-Verlengde-verhuisketens.aspx.

De seniorenmakelaar is een **vast aanspreekpunt** voor huurders van Vidomes. Ze helpt huurders op weg bij het zoeken naar een woning. Ze kent het 55+bezit van Vidomes, maar ook collega-corporaties goed, brengt dat onder de aandacht en is een **goede matchmaker**. Bovendien kan de seniorenmakelaar praktische drempels wegnemen en zorgen over een verhuizing wegnemen – bijvoorbeeld door het delen van positieve ervaringen.

Het werk van de seniorenmakelaar draait om het **vrijblijvend gesprek** met een geïnteresseerde huurder, doorgaans bij de huurder thuis. Dit gebeurt nadat de huurder zijn of haar interesse heeft kenbaar gemaakt. In dat gesprek brengt de seniorenmakelaar de persoonlijke situatie, verhuiscriteria, mogelijkheden en eventuele knelpunten in beeld. Op basis van dit gesprek bepaalt de seniorenmakelaar welke ondersteuning gewenst en passend is. Die ondersteuning verschilt dus van geval tot geval. Uitgangspunt is dat de huurder zoveel mogelijk zelf zoekt naar een woning. De gereedschapskist van de seniorenmakelaar bevat diverse instrumenten (zie hieronder). De instrumenten in de rechter kolom worden in principe alleen ingezet als de huurder een 'schaarse' woning¹¹ achterlaat.

Vidomes maakt huurders attent op de seniorenmakelaar via haar (inmiddels digitale) bewonersblad, website, voorlichtingsavonden en via PR in de lokale pers. Mond-op-mond reclame is daarbij ook belangrijk.

Gereedschapskist seniorenmakelaar

20

- | | |
|--|---|
| ✓ Op weg helpen bij het zoeken van een woning | ✓ Bemiddeling buiten het verdeelsysteem om |
| ✓ Koudwatervrees wegnemen door uitleg en hulp bij een verhuizing | ✓ Een kleine (verhuiskosten)vergoeding |
| ✓ Attenderen op passend aanbod | Uitzonderingen op leeftijds- of inkomensgrens |
| Reageren namens de kandidaat | |

3.2.2 Ervaringen

De seniorenmakelaar van Vidomes is eind 2013 geëvalueerd. Hieruit blijkt onder meer dat er inderdaad meer eengezinswoningen vrijkomen en dat die relatief lange verhuisketens tot gevolg hebben. In twee jaar tijd heeft de seniorenmakelaar ruim 250 huisbezoeken afgelegd en zijn 96 van de huurders verhuisd. De verhuisde senioren zijn zeer goed te spreken over de ondersteuning door de seniorenmakelaar. De persoonlijke benadering en het maatwerk van de seniorenmakelaar zijn doorslaggevend geweest. Vidomes heeft haar kennis over de senioren huurder vergroot. Ook uit financieel oogpunt was de seniorenmakelaar de moeite waard. Het saldo van de totale verhuisketens is zeer positief¹². Vidomes kan haar maatschappelijke middelen door de seniorenmakelaar doelmatiger inzetten. Het verminderen van de leegstand in kwetsbare complexen is minder goed uit de verf gekomen.

¹¹ Gedefinieerd als: een eengezinswoning of een appartement groter dan 80m² met minimaal vier kamers.

¹² Zie de evaluatie voor een uitgebreide berekening van de financiële effecten.

- De seniorenmakelaar maakt **meer schaarse woningen** vrij dan gebruikelijk bij de toewijzing van seniorenwoningen. Het vrijkomen van die schaarse woningen leidt tot langere verhuisketens.
- De extra huuropbrengsten als gevolg van de harmonisaties kunnen door Vidomes **doelmatiger** worden ingezet.
- De inzet van de seniorenmakelaar leidt vooral tot **meer doorstroming** binnen de eigen voorraad van Vidomes.
- De **combinatie** van persoonlijk contact, het luisteren naar de klant en het maatwerk is doorslaggevend voor het succes van de seniorenmakelaar.
- Vidomes heeft **beter zicht** op wat seniore woningzoekenden (niet) beweegt en wat er zich afspeelt in buurten en complexen van de corporatie.

Toekomst

Vidomes gaat door met de seniorenmakelaar. Gedacht wordt aan een uitrol over de hele regio Haaglanden, samen met de andere corporaties. Ook wordt nagedacht over het verbreden van de doelgroep (dus niet alleen senioren) en het werken in een meer voorraadgerichte benadering. Dat laatste zou inhouden dat gericht wordt gekeken welke woningen bij uitstek de moeite van het vrijmaken waard zijn, om vervolgens die bewoners uit te nodigen met de seniorenmakelaar in contact te treden.

21

3.2.3 Leerpunten

Dit zijn de belangrijkste leerpunten na drie jaar makelen voor senioren:

- De **beweegredenen** van ouderen om te verhuizen zijn vaak persoonlijk van aard, lopen sterk uiteen en worden vaak beïnvloed door veranderingen in de persoonlijke levenssfeer (zogenaamde levensgebeurtenissen).
- Ook de **drempels** om te verhuizen zijn persoonlijk. Onbekendheid en onzekerheid van wat er op je af komt blijkt een belangrijke reden om nog maar even niet te verhuizen.
- Een **vrijblijvende aanpak** geeft huurders het vertrouwen om te starten met het zoektraject. Goed luisteren, de juiste verwachtingen scheppen en afspraken nakomen zijn belangrijke waarden.
- Seniore woningzoekenden zijn gebaat bij een **andere benadering** in het verhuurproces. Denk bijvoorbeeld aan langere bedenktijden en geen groepsbezoeken.
- Het is **mensenwerk**, waarbij goed luisteren en vertrouwen wekken centraal staan. Het is daarbij van belang goed na te denken wie je daarvoor inzet. Zorg ervoor dat diegene die het maatwerk toepast back-up heeft. Dit is van belang om te kunnen sparren over maatwerk en het geven van legitimatie/rugdekking voor dat maatwerk.

- **Huurbkortingen** lijken niet nodig te zijn voor de seniorenmakelaar; huurders noemen de nieuwe huurprijs niet als belemmering en van de kleine verhuiskostenvergoeding is nauwelijks gebruik gemaakt.
- Senioren die in een schaarse huurwoning wonen, hebben nu een grote woning. De moeilijk verhuurbare woningen zijn meestal kleine (tweekamer)woningen. In de praktijk is die **kwaliteitssprong** te groot. Verwacht dus niet dat je senioren kunt verleiden om een schaarse woning te verruilen voor een moeilijk verhuurbare seniorenwoning.
- Misschien dat de **definitie van schaarse woningen** wordt aangepast. Niet langer op basis van kenmerken van de woning, maar op basis van verhuurbaarheid.

3.2.4 Meer weten?

Lees dan het evaluatierapport 'Ouderen over de drempel'¹³ of kijk op www.vidomes.nl.

¹³ Te vinden via http://www.rigo.nl/nl-NL/Publicaties/Publicatie/_p/itemID/2638/Ouderen-over-de-drempel.aspx.

4 Als we morgen willen beginnen...

... waar moeten we dan aan denken?

Corporaties die overwegen werk te maken van het verleiden van senioren om door te stromen, zullen een aantal keuzes moeten maken. Veel van die keuzes zijn in de afgelopen hoofdstukken, en met name in hoofdstuk 2, impliciet al aan de orde gekomen. Dit hoofdstuk is bedoeld om corporaties te helpen bij het stellen van de juiste vragen om die keuzes te kunnen maken (4.1). In paragraaf 4.2 benoemen we een aantal praktische zaken die aandacht vragen, gevolgd door een aantal tips (4.3).

4.1 Beleidsmatige keuzes

De beleidsmatige keuzes die je moet maken hangen vooral samen met de vraag wat je wilt bereiken en hoe je dat denkt te kunnen doen.

4.1.1 Ten aanzien van het doel

Bijvoorbeeld:

- Welke doel streef je na? Ouderen op de juiste plek? Meer eengezinswoningen vrijmaken? Meer doorstroming? Een andere klantbenadering?
- Waarom is dat de moeite waard? Welke (maatschappelijke) effecten verwacht je?
- Wat weet ik over de woonwensen en verhuigeneidheid van senioren? Wat belemmert ze bijvoorbeeld om te verhuizen?
- Hoeveel eengezinswoningen met een relatief lage huur heb je eigenlijk?

23

4.1.2 Ten aanzien van de interventies

Bijvoorbeeld:

- Is 'op weg helpen en ontzorgen' de juiste manier om het doel te bereiken? En waar moeten we dan aan denken (zie bijvoorbeeld de opsomming in 2.4.3)?
- Is aanbieden van een huurkorting de juiste manier om dat doel te bereiken? Zo ja, op welke manier geven we dat vorm? Tijdelijk of niet? Huurprijs meenemen? Standaard korting op de nieuwe huurprijs? Wanneer denken we dat er sprake is van 'voldoende' korting?
- Neemt het geven van voorrang een drempel weg?

4.1.3 Ten aanzien van de woning die de kandidaat bewoont

Bijvoorbeeld:

- Moet de kandidaat een woning van de corporatie achterlaten of niet?

- Welke voorwaarden gelden er voor de achter te laten woning? Denk aan omvang, populariteit, WWS-punten, 'hoog in de keten'.
- Hoe stellen we ons op bij oplevering, bij voorbeeld met betrekking tot ZAV-beleid?

4.1.4 Ten aanzien van de woning die de kandidaat betreft

Bijvoorbeeld:

- Alleen jouw bezit of niet?
- Voorwaarden aan de kenmerken van de woning? Bijvoorbeeld moeilijk verhuurbaar, zorg in de buurt.
- Nieuwbouw uitsluiten of juist niet?
- Hoe worden die woningen op dit moment toegewezen?

4.1.5 Ten aanzien van de eventuele kandidaten

- Wat is de reden om hier voorwaarden aan te stellen, bijvoorbeeld een bepaalde leeftijd?

4.2 Praktische zaken

24

De volgende praktische vragen of zaken vragen om aandacht.

- Afstemming met of instemming door de **gemeente**. Afhankelijk van de gekozen werkwijze kan het zo zijn dat je afwijkt van de geldende regels in de Huisvestingsverordening of afspraken. In dat geval heb je instemming of zelfs toestemming nodig. Veel corporaties hebben de mogelijkheid tot maatwerk of experimenteerruimte die hiervoor benut kan worden.
- Afstemming met **andere corporaties**. Gezamenlijk optreden maakt de kans op succes groter, want er is meer aanbod aan passende ruimte. Maar het maakt het ook ingewikkelder, want je moet onderlinge werkafspraken maken en misschien afspraken over het verdelen van lusten en lasten. Misschien is klein beginnen en langzaam opschalen wel de best tactiek.
- Samenwerking kan ook worden gezocht met andere partijen. **Samen optrekken** met wijkzorgteams en de keukentafelgesprekken in het kader van de thuiszorg is geen onlogische gedachte. Weten wat het wijkteam doet, biedt kansen.
- Kan je **het werk** beleggen bij het team van woonconsulenten of breng je het werk onder in één nieuwe functie?
- Wat zijn de **financiële condities** vanuit het huurprijsbeleid waarmee je rekening hebt te houden?
- Ontwikkel een passende **promotie- en communicatiestrategie**. Denk aan aankondigingen in huurdersbladen, aandacht in lokale media, internet, gerichte mailings of brieven,

informatieavonden. Maar zorg ook dat de wijkteams, buurtbeheerders en de onderhoudsdienst het verhaal vertellen. Gebruik de kracht van ervaringsverhalen. De ervaring leert dat verhalen van verhuisde senioren de ‘beste reclame’ zijn.

4.3 Tips

Tot slot een aantal tips.

1. **Doe voorwerk.** Dit betekent in feite dat je een projectplan maakt waarin je afwegingen maakt over het doel, de doelgroep, de interventies en de werkwijze. En dat je die afwegingen vervolgens onderbouwd. Onderzoek bijvoorbeeld de **woonwensen** van de senioren huurders, zodat je weet wat ze willen én om er achter te komen wat hen (niet) beweegt. En betrek daarbij de specifieke kenmerken van jouw **werkgebied**. Kun je moeilijk of juist makkelijk een andere woning vinden? Is er voldoende passende aanbod voor senioren van voldoende kwaliteit? Van wie is dat en waar staat dat? Hoeveel eengezinswoningen met een lage huurprijs die door *empty nesters* worden bewoond heb je eigenlijk?
2. **Benoem wanneer het een succes is.** Is het project geslaagd als er meer senioren passend wonen? Als zij minder ongelukken in huis krijgen of langer zelfstandig blijven wonen? Of is het geslaagd als je meer eengezinswoningen kan toewijzen aan gezinnen? Het benoemen van het succes dwingt je duidelijke te maken wat je gaat doen. En het biedt de mogelijkheid om ‘stoppen’ als een succes te zien, bijvoorbeeld omdat je vermoedt dat het gros van de verhuiscandidate senioren na twee jaar wel bereikt is.
3. **Begin vandaag met meten.** Voor het systematisch monitoren van de voortgang is in de praktijk vaak weinig aandacht. En dat terwijl het niet veel tijd of moeite hoeft te kosten, zo weten we uit de praktijk. Dat is jammer, omdat 1) tijdig bijsturen minder snel kan en 2) een evaluatie achteraf moeilijker wordt. Denk dus vooraf na over welke gegevens je nodig hebt om na bijvoorbeeld twee jaar de resultaten en effecten te kunnen meten.
4. Kies voor een **groeimodel**, dan kan je snel beginnen en daarna (eventueel) opschalen¹⁴.
5. De **uitvoering is mensenwerk**. Een persoonlijke benadering in de ondersteuning van de huurder in kwestie is cruciaal voor het succes. Stel het luisteren naar de klant en het bieden van maatwerkoplossingen dus centraal.
6. Tegelijkertijd zien we dat het ook zonder kan; zie de ervaringen van KleurrijkWonen waar een combinatie van **voorrang en huurkorting** senioren huurders over de streep trekt.
7. Maak de werkwijze en voorwaarden **niet te ingewikkeld** en regel het niet dicht. De praktijk leert dat dat belemmerend werkt. Als je kiest voor een persoonlijke aanpak, moet er ook ruimte zijn voor maatwerk.

25

¹⁴ Twee voorbeelden. Drie Apeldoornse corporaties begonnen in 2011 met succes met ‘Kleiner wonen naar wens’. In 2015 wordt dit waarschijnlijk uitgerold naar heel Apeldoorn en misschien de Stedendriehoek. Vidomes introduceerde in 2011 de seniorenmakelaar. Na de evaluatie in 2014 wordt in de regio Haaglanden gesproken over een regionale uitrol.

8. Zorg dat je **interne organisatie** op orde is. Als de werkwijze geen volwaardig onderdeel is van de werkprocessen van de organisatie¹⁵ wordt de kans op succes snel kleiner. Het 'anders behandelen' van sommige huurders vraagt altijd uitleg; blijf dus vertellen waarom dit de moeite waard is.
9. Heb oog voor de **bijvangst**. Soms heeft een project effecten die je voorziet – positief of negatief. Die bijeffecten kunnen reden zijn dingen anders te doen (of juist niet). De praktijk leert bijvoorbeeld dat dit soort werkwijzen het contact tussen huurders en corporatie kunnen verbeteren. Het kan veel informatie opleveren over een groeiende klantgroep. Maar er kunnen ook negatieve bijeffecten zijn, bijvoorbeeld een toename van relatief hoge mutatiekosten omdat kandidaten lang in hun woning hebben gewoond.
10. Vervang het **seniorenlabel** door labels of indicaties die iets zeggen over de kwaliteit van de woning.
11. Onthoud dat de **kwaliteit van de voorraad** voorwaardelijk is. Huurders proberen te verleiden door te stromen naar een woning die niet aansluit bij de woonwensen heeft weinig kans. Seniore huurders zijn bovendien doorgaans kritisch.
12. En onthoud dat **niet iedereen wil verhuizen**. Een tevreden huurder die op zijn of haar plek zit is ook wat waard.

¹⁵ Bij wijze van spreken: op de stafafdeling én bij de huismeester.

5 Kennis maken en vermenigvuldigen

Samen weten we meer.

Er is behoorlijk wat kennis op dit onderwerp in ontwikkeling en deze handreiking draagt daar hopelijk aan bij. Welke bronnen en initiatieven zijn er allemaal?

5.1 Langer Thuis

Nederland verandert, de zorg verandert mee. Daarmee verandert er ook veel voor corporaties. Platform31, Movisie en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg werken in de periode 2013 - 2015 aan het kennis- en experimentenprogramma 'Langer Thuis'. Het scheiden van wonen en zorg en de hervormingsagenda van de langdurige zorg hebben stevige gevolgen voor de zorg- en woningmarkt. In de komende jaren wonen er steeds meer mensen die zorg nodig hebben in een sociale huurwoning. Het vraagt om nieuwe aanpakken, instrumenten en kennisverspreiding. 'Langer thuis' werkt aan verbetering van bestaande woonarrangementen en het nieuwe samenspel tussen gemeenten, burgerinitiatieven en sociale en maatschappelijke ondernemers om een veelzijdig welzijns- en zorgdiensten en woonaanbod mogelijk te maken. De ministeries van BZK en het ministerie van VWS ondersteunen het programma.

Onder de noemer 'Voorbij het verzorgingshuis' staat de opgave van het langer zelfstandig wonen centraal. Het gaat om ontwikkelkansen in de woningvoorraad voor betaalbare vormen van verzorgd wonen en het zelfredzaam vermogen van ouderen.

27

Bewustwording

Senioren moeten zich - anders dan nu nog veelal het geval is - in een eerdere fase zich oriënteren op het wonen in de latere levensfase. Vooral het perspectief van de senior moet bij een concept als ouderenmakelaar centraal worden gesteld: wat wil de senior en welk aanbod sluit daar op aan. Een van de kennisproducten in Langer thuis is een onderzoek naar de vraag of de bestaande woningvoorraad toegerust is op het zelfstandig wonen van langdurige zorgvragers. Ook is een studie verricht naar de leefstijl en interesses van de senior, toegespitst op de vraag naar de marktpotentie van het All-inclusive pension in voormalige verzorgingshuizen.

Zie ook www.platform31.nl/langerthuis.

5.2 Wat werkt in de wijk

Wat werkt in de wijk is de digitale kennisbank van Platform31. De kennisbank bevat een grote hoeveelheid beschrijvingen van interventies met bewijskracht. Ook hebben corporaties hun eigen projectbeschrijvingen aan de kennisbank toegevoegd. <http://www.watwerktindewijk.nl> is continu in ontwikkeling.

In de kennisbank is een archetypebeschrijving 'doorstroming senioren' opgenomen. In de loop van 2015 worden daar naar verwachting projectbeschrijvingen van deelnemende corporaties aan toegevoegd.

De volgende corporaties waren bij de themasessie aanwezig en hebben dus ervaring met dit soort maatregelen – of overwegen hiervan gebruik te gaan maken.

- KleurrijkWonen, Doorstroomexperiment
- Vidomes, Seniorenmakelaar
- Parteon, Wonen in de toekomst voor senioren
- Gemeente Utrecht, Verhuisadviseur senioren
- Bo-Ex, Seniorenkortingsregeling
- De Alliantie Gooi en Vechtstreek, Woon op maat
- Portaal Eemland, Doorstroom senioren
- WonenBreborg, Doorstroming senioren / seniorenmakelaar
- De Alliantie Eemland, Senioren wooncoach
- Woonmensen, Ons Huis, De Goede Woningen (allen Apeldoorn), Kleiner wonen naar wens

28

5.3 Literatuur

Over het SEV/Platform31-experiment **Verlengde verhuisketens** is een evaluatie rapport en een artikel in het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting verschenen.

- het **evaluatierapport Verlengde verhuisketens** is te vinden via:
<http://www.platform31.nl/publicaties/evaluatie-experiment-verlengde-verhuisketens>

De **Seniorenmakelaar** van Vidomes is begin 2014 geëvalueerd door RIGO.

- Het evaluatierapport Ouderen over de drempel, evaluatie van de seniorenmakelaar is te vinden via:
<http://www.vidomes.nl/Klanten/huren/huurderinformatie/seniorenmakelaar/Pages/seniorenmakelaar.aspx#.VI8l73us-zk>

RIGO heeft de twee bovenstaande rapporten en het artikel in het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting als download beschikbaar op www.rigo.nl

Colofon

Langer thuis

Platform31, Movisie en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg werken van 2013 - 2015 aan het kennis- en experimentenprogramma 'Langer Thuis'. Het scheiden van wonen en zorg en de hervormingsagenda van de langdurige zorg hebben stevige gevolgen voor de zorg- en woningmarkt. Het vraagt om nieuwe aanpakken, instrumenten en kennisverspreiding. 'Langer Thuis' werkt aan verbetering van bestaande woonarrangementen en het nieuwe samenspel tussen gemeenten, burgerinitiatieven en 'sociale' en maatschappelijke ondernemers om een veelzijdig welzijns- en zorgdiensten en woonaanbod mogelijk te maken. Het ministerie van BZK en het ministerie van VWS ondersteunen het programma om lokale partijen te faciliteren in hun zoektocht naar nieuwe oplossingen. In experimenten, studies, workshops, webdossier en leerkringen zoekt 'Langer Thuis' met het werkveld naar concrete oplossingen.

www.platform31.nl/langerthuis



Een samenwerking van Movisie, Platform31 en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

Wat werkt in de wijk

Wat Werkt in de Wijk (WWidW) is de vakgemeenschap voor effectieve wijkinterventies. Deze wordt beheerd door Platform31. Met Wat Werkt in de Wijk kunnen wijkprofessionals direct toepasbare kennis over de effectiviteit van wijkinterventies vinden, zelf ontwikkelen en ontsluiten voor de eigen organisatie of voor iedereen. Door dit systematisch te doen, bouwen ze gezamenlijk aan een betere onderbouwing van de wijkaanpak. Er is de afgelopen jaren te veel gepraat óf de wijkgerichte aanpak zin heeft, terwijl de praktijk al lang weet dat zij een maatschappelijke meerwaarde heeft in de wijk. De tijd dringt echter om te bouwen aan een steviger vakmanschap, waarin werkzame bestanddelen van wijkprojecten gedeeld, getoetst, bekritiseerd en verinnerlijkt worden. Wat Werkt in de Wijk biedt deelnemende organisaties een instrument om te werken aan een zelfkritische blik en een steviger bewezen aanpak in de wijken.

www.wwidw.nl



29

Auteurs: Sjoerd Zeelenberg en Eline van Kessel (RIGO Research en Advies)

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.

Den Haag, december 2014



Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

www.platform31.nl

twitter: @platform31

PLATFORM31

Platform31 is de fusieorganisatie van KEI, Nicis Institute, Nirov en SEV