

# Nieuwe ouderen, nieuwe kansen voor Portaal

Onderzoek naar de mate waarin woningcorporatie Portaal inspelt op de vergrijzing



Anneloes van Leeuwen

Januari 2011

Masterthesis Stadsgeografie



Universiteit Utrecht



## TITELPAGINA

# ***Nieuwe ouderen, nieuwe kansen voor Portaal***

*Onderzoek naar de mate waarin woningcorporatie Portaal inspeelt op de vergrijzing*

### **Auteur**

J.L.M. (Anneloes) van Leeuwen

Masterstudente Stadsgeografie, Universiteit Utrecht

Studentnummer 3115674

### **Begeleider Universiteit Utrecht**

Prof. Dr. Pieter Hooimeijer

### **Tweede lezer**

Dr. Gideon Bolt

### **Begeleider Portaal**

Drs. Ing. Yvonne Brugmans / Drs. Lieselotte Zengerink

Copyright © J.L.M. van Leeuwen, Faculteit Geowetenschappen, Universiteit Utrecht, januari 2011

Dit onderzoek is tot stand gekomen als thesis ter afsluiting van de master Stadsgeografie aan de Universiteit Utrecht, Faculteit Geowetenschappen, in opdracht van Stichting Portaal, afdeling Strategie en Onderzoek.

## VOORWOORD

Al snel na het beginnen aan de master Stadsgeografie moest ik een onderwerp voor mijn masterthesis kiezen. Het was mogelijk een door de universiteit aangedragen onderwerp te kiezen, maar daar zat niet direct iets van mijn interesse bij. Bovendien wilde ik graag een combinatie met een stage, om zo praktijkervaring op te doen en in de hoop dat mijn onderzoek zou worden gebruikt. Om een interessant en wetenschappelijk verantwoord onderwerp te bedenken dat bovendien voor een organisatie relevant is, bleek echter niet gemakkelijk. Uiteindelijk heb ik ervoor gekozen organisaties te benaderen zonder vooraf bedacht onderwerp. Zo kwam ik bij Portaal uit, een woningcorporatie waarbij ik al eerder een interview had gehouden voor een opdracht en waarbij ik via via iemand kende. Bij Portaal stonden ze meteen open voor een afstudeeronderzoek en boden twee onderwerpen aan: effectmeting van sociale projecten en de vergrijzing. Uiteindelijk is het de vergrijzing geworden, mede omdat dat onderwerp mij al langer boeide. Ik werk vanaf het begin van mijn studietijd bij de thuiszorg en kom vaak bij oudere mensen over de vloer en had daar al vaak ervaren hoe oudere mensen wonen en hoe belangrijk die woning voor hen is. Zo kwam mijn persoonlijke interesse en ervaring en de behoefte van Portaal mooi samen en heb ik van mei 2010 tot en met januari 2011 aan mijn onderzoek gewerkt vanuit Portaal Baarn, afdeling Strategie en Onderzoek.

Tijdens het proces is het zwaartepunt van het onderzoek wat verschoven: aan het startpunt wilde ik mij sterk op de ouderen zelf richten, met aandacht voor hun kenmerken en wensen en de verschillen per gemeente. Dit zit er nog steeds in, maar het object van onderzoek is verschoven naar Portaal zelf. In hoeverre spelen zij in op die veranderende aantallen, kenmerken en wensen van ouderen? Anders gezegd: wat betekent de vergrijzing voor Portaal en hoe kan Portaal hierop reageren? Deze vragen vond ik zelf steeds interessanter worden, mede omdat over de kenmerken en wensen van ouderen al vrij veel bekend was. De situatie van woningcorporaties is erg complex, maar ook erg belangrijk: de woning is immers het centrum van ieders leven, van daaruit geeft men het leven vorm. Wat corporaties hierbij voor ouderen kunnen betekenen vind ik een zeer belangrijke vraag. Deze verandering in zwaartepunt van het onderzoek zorgde er wel voor dat er een meer bestuurskundig kader geschetst moest worden. Ik heb veel nieuwe informatie tot me moeten nemen, mede omtrent wonen en zorg en het zogenoemde 'speelveld' van corporaties op dit gebied. Dit was een leuke uitdaging en heeft zeker mijn interesse gekregen.

Uiteraard is een masterthesis een individueel proces, maar ik heb het zeker niet alleen kunnen doen. Voor mijn onderzoek heb ik begeleiding en ondersteuning gehad. Allereerst van mijn begeleider vanuit de universiteit, Prof. Dr. Pieter Hooimeijer. Dankzij zijn kritische blik en grote kennis van de corporatiesector werd ik steeds weer scherp gezet. Bij Portaal ben ik relatief vrij gelaten en kreeg ik het vertrouwen om aan de slag te gaan. Daarbij heb ik ook goede ondersteuning gehad en werden vragen altijd serieus genomen en waar mogelijk beantwoord. Ik heb mee mogen draaien op de afdeling Strategie en Onderzoek, waar ik veel heb geleerd over de sector en hoe een corporatie werkt. Speciale dank heb ik voor Yvonne Brugmans die mijn persoonlijke begeleidster was in Baarn en Lieselotte Zengerink, die het stokje overnam toen Yvonne met zwangerschapsverlof ging. Zij hebben mij geholpen het onderzoek te kunnen uitvoeren. Ook alle mensen die ik inhoudelijk voor mijn onderzoek heb gesproken of geïnterviewd waren onmisbaar. Mede door de inzet van al deze mensen heb ik mijn onderzoek binnen de gestelde periode af kunnen ronden.

Na ruim een half jaar onderzoek kan ik zeggen veel geleerd te hebben. Zowel persoonlijk als inhoudelijk ben ik gegroeid en denk ik klaar te zijn om mijn kennis en vaardigheden in praktijk te brengen. Het is fijn te weten dat Portaal dit onderzoek gebruikt om haar beleid vorm te geven.

Veel leesplezier!

# INHOUDSOPGAVE

<b>TITELPAGINA</b> .....	<b>2</b>
<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>4</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>7</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>9</b>
1.1 AANLEIDING: VERGRIJZING EN DE VERANDERENDE ROL VAN CORPORATIES .....	9
1.2 ONDERZOEK: STICHTING PORTAAL.....	9
1.3 ONDERZOEKSDOEL .....	10
1.4 RELEVANTIE ONDERZOEK .....	10
1.5 LEESWIJZER .....	11
<b>2. THEORETISCH KADER</b> .....	<b>14</b>
2.1 DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN: VERGRIJZING .....	14
2.1.1 Algemene ontwikkelingen vergrijzing .....	14
2.1.2 Vergrijzing in Nederland.....	15
2.1.3 Geografische kenmerken vergrijzing .....	15
2.1.4 Conclusie .....	16
2.2 DÉ OUDERE BESTAAT NIET.....	16
2.2.1 Algemene veranderende kenmerken.....	17
2.2.2 Kenmerken huurders corporaties .....	17
2.2.3 Ouderensegmenten .....	19
2.2.4 Conclusie: wie zijn de ouderen van de toekomst? .....	20
2.3 VERANDERINGEN IN HET BEELD OVER OUDER WORDEN .....	20
2.3.1 De derde en vierde leeftijd .....	20
2.3.2 Verlies sociaal kapitaal en succesvol oud worden .....	21
2.3.3 Conclusie: kunnen oudere huurders succesvol oud worden? .....	22
2.4 FUNCTIE VAN DE WONING VOOR HET WELZIJN VAN OUDEREN .....	22
2.4.1 Wonen en actieve participatie .....	22
2.4.2 Wonen en zorg .....	24
2.4.3 Conclusie: welke rol speelt de woning bij het welzijn van ouderen? .....	26
2.5 NIEUWE OUDEREN MET NIEUWE WENSEN .....	26
2.5.1 Wensen medioren .....	26
2.5.2 Wensen senioren .....	27
2.5.3 Conclusie: wat willen ouderen? .....	28
2.6 SPEELVELD WONEN, WELZIJN EN ZORG.....	28
2.6.1 Algemene ontwikkeling: naar 'governance' .....	28
2.6.2 Beleid rondom wonen, zorg en welzijn.....	29
2.6.3 Veranderende rol woningcorporaties.....	30
2.6.4 Woningcorporaties in het speelveld van wonen, zorg en welzijn.....	32
2.6.5 Conclusie .....	33
2.7 CONCEPTUELE MODELLEN .....	33
2.7.1 Conceptueel model aanbodkant: Portaal.....	34
2.7.2 Conceptueel model vraagkant: woongedrag ouderen .....	34
2.8 ONDERZOEKSVRAGEN .....	35
<b>3. METHODOLOGIE</b> .....	<b>38</b>
3.1 ONDERZOEKSTRATEGIE EN -ONTWERP .....	38
3.2 ONDERZOEKSMETHODEN .....	38
3.2.1 Aanbodkant: Portaal .....	38

3.2.2 Vraagkant: ouderen .....	39
3.2.3 Speelveld wonen, welzijn en zorg voor ouderen.....	40
<b>EMPIRIE: CASESTUDY PORTAAL .....</b>	<b>41</b>
<b>4. OUDERENBELEID PORTAAL .....</b>	<b>42</b>
4.1 PORTAAL ALS ORGANISATIE .....	42
4.1.1 Waar staat Portaal voor?.....	43
4.1.2 Hoe werkt Portaal?.....	43
4.1.3 Beoordeling Portaal.....	44
4.2 BELEID OUDEREN.....	45
4.2.1 Huidig Portaalbrede kader .....	45
4.2.2 Regiobedrijven Portaal.....	48
4.2.3 Samenwerking binnen Portaal .....	49
4.3 CONCREET: WAT BIJDT PORTAAL OUDEREN? .....	49
4.3.1 Doelgroep.....	49
4.3.2 Vastgoed .....	51
4.3.3 Woon, zorg- en welzijnsdiensten.....	52
4.4 BEELD OVER OUDEREN .....	54
<b>5. NIEUWE OUDEREN.....</b>	<b>56</b>
5.1 DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN IN GEMEENTEN VAN PORTAAL .....	56
5.2 KENMERKEN HUURDERS VAN PORTAAL.....	58
5.2.1 Klantgroepen Portaal .....	59
5.2.2 Socioeconomische kenmerken huurders Portaal.....	59
5.2.3 Huishoudensamenstelling en huidige woonsituatie.....	61
5.2.4 Gezondheid oudere huurders .....	61
5.2.5 Sociaal kapitaal oudere huurders.....	62
5.2.6 Vitale ouderen? .....	63
5.2.7 Conclusie: wie zijn de (oudere) huurders van Portaal?.....	63
5.3 WENSEN OUDERE HUURDERS VAN PORTAAL.....	64
5.3.1 Wensen omtrent de woning .....	64
5.3.2 Woondiensten .....	65
5.3.3 Sociale omgeving.....	66
5.4 KOMT HET AANBOD OVEREEN MET DE VRAAG?.....	67
<b>6. SPEELVELD .....</b>	<b>68</b>
6.1 SAMENWERKING .....	68
6.2 TAKEN EN ROLLEN PORTAAL.....	70
6.2.1 Taakopvatting en rollen Portaalbreed .....	70
6.2.2 Verschillen tussen de regiobedrijven: mogelijke verklaringen.....	70
6.3 ANDERE CORPORATIES.....	72
6.3.1 Beleid.....	72
6.3.2 Vastgoed .....	72
6.3.3 Zorg en welzijn .....	72
6.3.4 Concreet: Voorbeelden van wat andere corporaties doen.....	73
6.4 CONCLUSIE .....	74
<b>7. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....</b>	<b>76</b>
7.1 CONCLUSIES .....	76
7.1.1 Aanleiding onderzoek.....	76
7.1.2 Aanbodkant: Portaal .....	76
7.1.3 Vraagkant: ouderen .....	77
7.1.4 Speelveld .....	78
7.1.5 Conclusie .....	78
7.2 AANBEVELINGEN .....	79
7.2.1 Beleidsaanbevelingen Portaal.....	79
7.2.2 Discussie en aanbevelingen voor verder onderzoek.....	82

<b>BRONNENLIJST .....</b>	<b>85</b>
LITERATUUR.....	85
BRONNEN PORTAAL INTERN .....	89
DATABRONNEN .....	90
WEBBRONNEN .....	90
<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>92</b>
BIJLAGE 1: LIJST GEÏNTERVIEWDEN EN OVERIGE GESPREKSPARTNERS EN VERSLAGEN INTERVIEWS .....	92
<i>Overzicht interviews</i> .....	92
<i>Overzicht gesprekken</i> .....	92
<i>Verslag interview Portaal Utrecht – Joost Scharenborg en Beatrijs Kortman</i> .....	92
<i>Verslag interview Portaal Eemland – Jeske Hoogebeen</i> .....	94
<i>Verslag interview Portaal Arnhem – Kelly Booltink</i> .....	95
<i>Verslag interview Portaal Leiden – Karima Smit en Willem Debets</i> .....	96
<i>Verslag interview Portaal Nijmegen – Mariëtte Welbers en Ralf Peeters</i> .....	98
<i>Verslag interview ANBO – Juanita Bouman</i> .....	101
BIJLAGE 2: ACHTERGROND VERGRIJZING.....	102
BIJLAGE 3: STAMBOOM PORTAAL .....	103
BIJLAGE 4: BRUTO INKOMEN NAAR WOONVORM.....	104
BIJLAGE 5: KLANTGROEPEN PORTAAL NAAR GEMEENTE .....	104
BIJLAGE 6: LEEFTIJDOPBOUW PER GEMEENTE.....	105
BIJLAGE 7: GEZAMENLIJK BRUTO INKOMEN HUISHOUDEN PER GEMEENTE (PERCENTAGE) .....	106
BIJLAGE 8: AANBOD ZORGVASTGOED PORTAAL .....	107
BIJLAGE 9: T-TEST OP GEMIDDELDEN NAAR LEEFTIJD EN GEZONDHEID.....	108
BIJLAGE 9: MOGELIJKE ACTIES EN/OF BELEID PORTAAL VOOR OUDEREN.....	110

## SAMENVATTING

Dit onderzoek richt zich op de opstelling van woningcorporatie Portaal ten tijde van vergrijzing. De vergrijzing houdt een aantal aspecten in die van belang zijn voor woningcorporaties. De aantallen en aandelen ouderen in Nederland stijgen flink, waarbij geografische verschillen zijn tussen bijvoorbeeld steden en dorpen. Het aantal 65-plussers neemt toe van ruim 2,5 miljoen in 2010 tot bijna 4,5 miljoen in 2040 en de komende decennia vormen ouderen dus een steeds grotere groep in Nederland. Daarnaast zijn er veel verschillen binnen de groep ouderen en dé oudere bestaat dan ook niet. Van belang is vooral de toenemende sociaaleconomische differentiatie: naast een grote groep ouderen die welvarend en hoogopgeleid is en vaak in een koopwoning woont, is er ook een grote groep ouderen die lager is opgeleid, minder inkomen heeft en vaak in een sociale huurwoning woont. Dit zijn over het algemeen ouderen uit minderheidsgroepen die wonen in achtergestelde wijken in de steden.

Woningcorporaties zijn een belangrijke speler op het gebied van wonen, zorg en welzijn voor ouderen. Ruim de helft van de ouderen woont in een woning van een woningcorporatie en van alle huurders is ruim de helft ouder dan 55 jaar. Dit zijn vooral ouderen met een lagere sociaaleconomische status die vaker een slechtere gezondheid hebben. De groep oudere huurders neemt niet alleen toe door de vergrijzing, maar ook omdat ouderen met een zorgvraag langer thuis wonen, aangezien ouderen langer zelfstandig willen blijven en er minder snel een indicatie wordt gegeven voor het wonen in een instelling. Ouderen hebben diverse woon-, zorg- en welzijns wensen waarbij vooral verschillen zijn tussen ouderen met of zonder zorgvraag. Achter deze wensen liggen algemeen menselijke behoeften als autonomie, controle en sociale activiteiten. Hierbij speelt de woning voor ouderen een grote rol: de woning dient als zorgcentrum en activiteitencentrum en is de uitvalsbasis voor het sociale netwerk van ouderen. Voor woningcorporaties is het dan ook van belang meer inzicht te krijgen in deze diverse populatie en de functies die de woning voor ouderen heeft.

Om ouderen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen, kunnen woningcorporaties bestaande woningen geschikt maken en nieuwbouwwoningen levensloopbestendig bouwen. Een andere mogelijkheid is het aanbieden van diensten voor ouderen in samenwerking met gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen. Het blijkt dat er nog te weinig samenwerking is tussen corporaties, gemeenten en zorginstellingen, hoewel hier wel vooruitgang wordt geboekt. Ook is niet helder welke verantwoordelijkheid corporaties, de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen in het speelveld wonen, zorg en welzijn voor ouderen hebben. Tot slot is er binnen de verschillende betrokken organisaties nog weinig aandacht voor welzijn, naast wonen en zorg.

Dit onderzoek richt zich op woningcorporatie Portaal, dat actief is in vijf regio's (Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht) en ruim 53.000 woningen heeft. De regiobedrijven van Portaal handelen binnen het Portaalbrede kader en vullen het beleid lokaal in. De centrale vraag in dit onderzoek luidt: *In hoeverre speelt woningcorporatie Portaal adequaat in op de veranderende woon- zorg- en welzijns wensen van ouderen van nu (2010) en in de toekomst (tot 2040) gezien de regionale verschillen binnen en buiten Portaal?*

Portaalbreed is er geen specifiek beleid voor ouderen. Ouderen kunnen binnen de drie doelgroepen van Portaal vallen, namelijk huishoudens met een inkomen tot 33.000 of 43.000 euro, of huishoudens met een aangepaste woonvraag. Vooral in deze laatste groep hebben ouderen een plaats en worden ook als zodanig benoemd. De 'Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg' is een beleidsnotitie in ontwikkeling die probeert helder te maken waar Portaal voor staat wat betreft huishoudens met een aangepaste woonvraag. Er is vooral aandacht voor het geschikt maken van het vastgoed, wat ook in de beleidsnotitie 'Zorgvastgoed' wordt beschreven. In de toekomst wil Portaal meer inspelen op de wensen van de huurders, effectiever samenwerken met zorgpartijen en meer gebruik maken van domotica. Portaal wil meer aandacht geven aan welzijnsvragen, zoals het langer zelfstandig wonen mogelijk maken, maar ook het bevorderen van sociale contacten en het laten meedoen aan de samenleving. Hoe dit

concreet moet gaan gebeuren is onduidelijk. Hiermee laat Portaal zien meer te willen doen voor ouderen maar niet goed te weten hoe dit concreet vorm moet krijgen. De regiobedrijven volgen wat betreft het zorgvastgoed de Portaalbrede lijn: bestaande complexen worden opgeplust, er worden zoveel mogelijk gewone woningen en levensloopbestendige woning gebouwd, hoewel de aantallen nieuwbouwprojecten flink is gedaald in verband met de slechte woningmarkt. Knelpunten liggen bij de documentatie van het aanbod van Portaal en het ontbreken van eenduidige definities van opplussen, levensloopbestendig bouwen, kleinschalige woonprojecten en het sterrensysteem. Portaal levert zelf geen zorg maar zoekt wel naar langdurige afspraken met zorgpartijen. De opstelling van Portaal rond welzijn is minder duidelijk en de regiobedrijven leveren in verschillende mate diensten.

De vergrijzing is verschillend in de gemeenten waar Portaal actief is, waarbij een verschil is tussen de (studenten)steden en de dorpen. Portaal heeft relatief meer ouderen als huurder dan gemiddeld in de gemeenten. In 2010 is 41 procent van de huurders van Portaal ouder dan 55 jaar, wat toe zal nemen gezien de demografische ontwikkelingen in de gemeenten en de constatering dat huurders in Nederland steeds ouder worden en langer zelfstandig blijven wonen. De sociaaleconomische status van de oudere huurders van Portaal is over het algemeen relatief laag. Uiteraard zijn er verschillen in de groep, maar het algemene beeld is duidelijk. De oudere huurders van Portaal zijn nog relatief gezond, hoewel er meer gebruik wordt gemaakt van huishoudelijke hulp dan gemiddeld in Nederland, vooral onder de jongere ouderen. De sociale gezondheid kan beter: vooral eenzaamheid is een probleem. De woning zelf en de locatie van woning is erg belangrijk voor ouderen. De woning moet licht en ruim zijn. Voor ouderen, vooral de oudsten, is de buurt erg belangrijk. Een groot deel van de ouderen geeft aan het liefst zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, een ander deel is van plan te gaan verhuizen. De wens om te verhuizen houdt vaak verband met gezondheidsproblemen, maar ook leeftijd, opleidingsniveau en de tevredenheid met de huidige woning en woonomgeving spelen een rol. Ouderen geven aan dat Portaal diensten zou kunnen bieden die thuis blijven wonen makkelijker maken, zoals hulp bij onderhoud, een alarmsysteem, aanpassingen in de woning en meedenken en informeren.

Het ouderenbeleid van Portaal en de acties van de regiobedrijven zijn vooral op vastgoed gericht. Woningen worden geschikt gemaakt om oud in te worden en om zorg in te kunnen ontvangen. Er is minder aandacht voor welzijnsdiensten waarbij verschillen zijn tussen de regiobedrijven. Portaal richt zich in het beleid vooral op ouderen met een aangepaste woonvraag. De verklaring hiervoor ligt allereerst binnen Portaal: er is minder ruimte voor welzijnsdiensten en sociale projecten door bezuiniging; de mate van welzijnsdiensten hangt mede af van de inzet van afdelingen of medewerkers; en men heeft een beeld dat ouderen verzorgd moeten worden in plaats van ze activeren. Ten tweede spelen zaken buiten Portaal mee: de lokale vraag van ouderen verschilt per gemeente en andere partijen leveren in verschillende mate woon-, zorg-, en welzijnsdiensten voor ouderen. De verhouding tussen het Portaalbrede beleid en wat de regiobedrijven doen is ook van belang. Wat een rol speelt is de documentatie van het aanbod dat Portaal heeft en afspraken over wat er wel en niet wordt gedaan. De vergelijking met andere corporaties leert dat Portaal zeker geen vreemde is in de zoektocht naar hoe om te gaan met de vergrijzing. De grote toename in de vraag naar geschikte woningen zorgt ervoor dat corporaties zich eerst op het vastgoed richten om dat op orde te krijgen. De woning is voor ouderen echter meer dan een huis en als eigenaar van die woning is het van belang dat corporaties dit inzien.

Concreet kan Portaal hiermee aan de slag door 'welzijn' op de nemen in het beleid, door binnen Portaal kennis te delen en ervaringen uit te wisselen. Projecten die het welzijn van ouderen kunnen verbeteren zijn het bieden van een divers woningaanbod voor ouderen, gebaseerd op de diverse wensen van ouderen, waarbij met name het verschil tussen medioren en senioren van belang is; het bieden van hulp en ondersteuning om tijdige verhuizing naar een geschikte woning mogelijk te maken; mogelijkheden bieden om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen indien gewenst; en samen te werken met andere partijen om informatie en activiteiten te bieden. Verder onderzoek is nodig naar de lokale kenmerken en wensen van ouderen, met speciale aandacht voor het onderscheid naar medioren en senioren. Het opzetten van een benchmark omtrent de opstelling van andere corporaties naar ouderen in het licht van de vergrijzing kan Portaal helpen de eigen positie beter te bepalen. Onderzoek naar de rol die de woning speelt voor ouderen in een sociale huurwoning en voor ouderen in een koopwoning, kan bijdragen om het welzijn van ouderen te verbeteren, door onder andere woningcorporaties.



# 1. INLEIDING

## 1.1 AANLEIDING: VERGRIJZING EN DE VERANDERENDE ROL VAN CORPORATIES

Ouderen vormen een steeds grotere groep in Nederland. Naast een toename van het absolute aantal ouderen (de babyboomers), neemt ook het relatieve aandeel toe doordat deze groep ouderen minder kinderen hebben gekregen (babybust) (Van Iersel & Leidelmeijer 2010). Bovendien veranderen de kenmerken van deze groep ten opzichte van eerdere groepen ouderen. De ouderen van de komende decennia zijn relatief gemiddeld hoger opgeleid, welvarender, mobieler, vaker alleenstaand en langer vitaal (Hooimeijer 2007). Ook willen ouderen steeds langer thuis blijven wonen (Van Iersel & Leidelmeijer 2010). Er is echter ook een grote groep kwetsbare ouderen die achter blijven bij deze algemene positieve ontwikkeling (De Klerk 2004).

Voor iedereen, dus ook voor ouderen, is het van groot belang om te kunnen participeren in de samenleving. De woning is hierbij een belangrijk uitgangspunt en heeft verschillende functies voor ouderen: de woning dient als zorgcentrum en activiteitscentrum en is daarnaast belangrijk in het sociale netwerk van ouderen. (Hooimeijer 2007) Bovendien geeft de eigen woning mogelijkheden om zoveel mogelijk controle en autonomie over het leven te behouden, wat belangrijk is voor het welzijn van ouderen.

Woningcorporaties zijn een belangrijke speler op het gebied van wonen en zorg. Veel ouderen, met name de kwetsbare ouderen die niet de middelen hebben om een woning te kopen, wonen immers in een woning van een woningcorporatie (De Boer 1999). Daarnaast willen ouderen langer thuis blijven wonen en wordt er minder snel een indicatie voor het wonen in een instelling gegeven in verband met bezuinigingen in de zorgsector (Ipenburg 2008; Rijksoverheid 2010). Er wonen steeds minder ouderen in intramurale instellingen terwijl er meer ouderen zijn. Er treedt extramuralisering op zodat er een grotere behoefte komt aan nultredenwoningen en zorg aan huis. (Van Iersel & Leidelmeijer 2010) Voor woningcorporaties is het dan ook van belang meer inzicht te krijgen in deze populatie en hun wensen voor de toekomst.

Woningcorporaties kunnen een rol spelen in deze ontwikkeling door aanpassingen in woningen mogelijk te maken, door geschikte woningen te bouwen, of door woningen van ouderen te kopen en vervolgens te verhuren aan dezelfde persoon (verzilveren) (Van Iersel & Leidelmeijer 2010). Een andere mogelijkheid is door diensten aan te bieden voor ouderen in samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen. Het blijkt dat er nog te weinig samenwerking is tussen corporaties, gemeenten en zorginstellingen, hoewel hier wel vooruitgang geboekt wordt (Hooimeijer 2007). Ook is niet helder welke verantwoordelijkheid corporaties, de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen hierin hebben: "Er is onvoldoende bekendheid met de rollen die de verschillende (mogelijk) betrokken partijen/organisaties kunnen spelen en de (mogelijke) bijdragen die zij kunnen leveren. De partijen spreken te veel een eigen taal en zijn vaak alleen op het eigen werkterrein actief" (Hartmans-Menting & Oomen 2008). Tot slot is er binnen de verschillende betrokken organisaties nog weinig aandacht voor welzijn, naast wonen en zorg (Hooimeijer 2007).

## 1.2 ONDERZOEK: STICHTING PORTAAL

Dit onderzoek richt zich op woningcorporatie Portaal. Centraal staat hoe Portaal in deze tijd van vergrijzing en veranderingen in de woon- en zorgsector omgaat en om zou kunnen gaan met de huidige en toekomstige groep ouderen. Portaal is een corporatie die werkt vanuit de missie "Samen bouwen aan een kansrijke toekomst van mensen en buurten. Wij investeren in een thuis voor iedereen" (Portaal 2010a). Portaal is actief in vijf regio's, met name in de Randstad, en biedt ruim 51.000 huishoudens een huurwoning. Hierbij richt Portaal zich onder andere op

huishoudens met een aangepaste woonvraag, dat met name ouderen in de vierde leeftijd zijn die een zorgvraag hebben. Maar ook ouderen die nog relatief vitaal zijn (derde leeftijd) horen bij de doelgroep van Portaal, zolang zij een laag- of laagmiddeninkomen hebben.

Portaal wil haar weg zoeken in de rol binnen wonen, zorg en welzijn. Daar worden al stappen in gemaakt, onder andere met het opstellen van 'Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg' (Portaal 2010b). Het doel dat daarin wordt geformuleerd is: "ouderen met een zorgvraag en mensen met een beperking willen wij een huis en een thuis bieden" (p. 13). Ook is er beleid gemaakt voor zorgvastgoed, waarin de uitgangspunten van Portaal rond het vastgoed uiteengezet worden (Jansen 2010). Centraal staat het zoveel mogelijk gewoon en flexibel en zo min mogelijk specifiek zorgvastgoed bouwen. Ook wordt waar mogelijk vastgehouden aan het scheiden van wonen en zorg. Bij het opstellen van deze beleidsstukken is met name gebruik gemaakt van ervaring en intuïtie van experts binnen en buiten Portaal enerzijds, en van cijfers anderzijds. Een wetenschappelijke onderbouwing ontbreekt echter nog. Dit onderzoek biedt deze onderbouwing en naar aanleiding hiervan kan vervolgens specifiek beleid worden opgesteld.

### 1.3 ONDERZOEKSDOEL

Het hoofddoel van dit onderzoek is: *Meer inzicht krijgen in de manier waarop woningcorporatie Portaal kan inspelen op de veranderende woon-, zorg- en welzijnswensen van ouderen van nu (2010) en in de toekomst (tot 2040)*. Hierbij is speciaal aandacht voor de rol van de corporatie binnen het speelveld van wonen, zorg en welzijn. Wanneer deze rol duidelijk is, kan er gekeken worden naar de invulling hiervan, met nadruk op de verschillen tussen de regiobedrijven. Een afgeleid doel is dan ook om meer inzicht te krijgen in de huidige (55-74 en 75+) en toekomstige ouderen (45+) binnen de huurderpopulatie van woningcorporatie Portaal tot 2040. Binnen de ouderen wordt onderscheid gemaakt tussen ouderen van de 'derde leeftijd' (vitale, actieve mensen, gericht op vrije tijd en zelfontplooiing; periode vanaf pensioen tot fysieke en/of mentale achteruitgang) en de ouderen van de 'vierde leeftijd' (zwak, afhankelijk en inactief; periode vanaf fysieke en/of mentale achteruitgang, meestal vanaf circa het 75<sup>ste</sup> levensjaar) (Van der Meer 2006, p. 16; Hooimeijer 2007). Er wordt verondersteld dat deze groepen verschillende kenmerken en wensen hebben. Schellekens (2010) noemt de ouderen in de derde leeftijd 'medioren' en ouderen in de vierde leeftijd 'senioren'. Deze terminologie wordt in dit onderzoek ook gebruikt. Het gaat hierbij om de kenmerken van deze groep en hun wensen voor de toekomst op het gebied van de woning en diensten.

Met deze kennis kan het woon- en dienstenaanbod van Portaal meer aansluiten bij de wensen van de ouderengroep en kan waar nodig effectiever samengewerkt worden met andere organisaties en instellingen. De kennis en concrete projecten uit de verschillende regiokantoren van Portaal worden gebundeld om zo tot algemene plannen te komen. Naast de al bestaande ideeën te verzamelen is het doel om nieuwe ideeën te formuleren waarmee Portaal in de toekomst verder kan. Tot slot is het oproepen van een discussie binnen Portaal over de te varen koers wat betreft de ouderen een doel, wat uiteindelijk moet resulteren in vastgesteld beleid op dit gebied.

### 1.4 RELEVANTIE ONDERZOEK

Dit onderzoek is met name maatschappelijk relevant. De vergrijzing is een actuele maatschappelijke ontwikkeling waaraan veel aandacht aan gegeven wordt maar waar ook nog veel onduidelijkheden over bestaan. Ouderen hebben een steeds grotere rol in onze samenleving en het is van belang om daar goed mee om te gaan, ook voor woningcorporaties als Portaal. "Op het vlak van het wonen (...) is de voornaamste uitdaging om de voorwaarden te scheppen voor adequate huisvesting van de ouderen in de komende decennia" (Van Iersel & Leidelmeijer 2010, p. 3). Hier hebben corporaties een belangrijke taak in.

Voor Portaal zelf is dit onderzoek op verschillende manieren relevant. Het geeft een beeld van de ouderen in de huurderpopulatie en hun wensen en kenmerken en het verschil per regio daarvan. Verder is het relevant om de

kennis en ervaring die er is binnen de verschillende regiobedrijven te bundelen en overkoepelend beleid te formuleren met concrete plannen. Het is met name van belang om een keuze te maken wat Portaal doet voor de grote en diverse groep ouderen binnen de huurders. Wil Portaal zich hier meer op profileren of juist niet? Wil Portaal meer specifiek beleid maken voor deze groep? Dit onderzoek kan een ondersteuning zijn om tot een keuze hierover te komen. Het kan input zijn voor de actualisatie van de missie en visie van Portaal in het voorjaar van 2011.

Wetenschappelijk gezien is het koppelen van praktijksituaties aan theorieën en maatschappelijke ontwikkelingen altijd zeer leerzaam. Dit onderzoek is daar zeker een voorbeeld van. Er is nog weinig onderzoek verricht naar de positie van corporaties in deze tijd van vergrijzing; er is slechts een beschrijvend onderzoek uitgevoerd naar de opstelling van een aantal corporaties (De Vegter & Leber 2006). Een meer diepgravend onderzoek naar de opstelling van een corporatie is niet uitgevoerd. Dit onderzoek richt zich op de case Portaal, wat meer inzichten kan bieden in de mogelijkheden en uitdagingen voor corporaties in het algemeen. Generaliseren is altijd moeilijk, dus uitspraken over corporaties in het algemeen zullen slechts aannames zijn. Dit onderzoek geeft met name de opstelling van Portaal weer, gezien de veranderende vraag en behoeften van ouderen.

Binnen de sociale geografie is er sinds een aantal jaren relatief veel aandacht voor de relatie tussen mensen, zorg en plaatsen. De verplaatsing van het leveren en ontvangen van zorg van instellingen naar de woning van onder andere ouderen is een fenomeen dat wordt bestudeerd. Deze verplaatsing heeft invloed op zij die zorg verlenen en die zorg ontvangen en geeft een minder strakke scheiding tussen formele en informele zorg. Bovendien verandert de betekenis van de woning. (Milligan e.a. 2007) Dit onderzoek diept dit verder uit en probeert er achter te komen wat deze verplaatsing betekent voor een woningcorporatie als Portaal.

Specifiek gezien is er over de functie van de woning voor ouderen nog weinig bekend. Hooimeijer (2007) geeft aan dat er "slechts beperkt inzicht (is) in het gebruik van woondiensten en in de aanbieders daarvan. Het gaat waarschijnlijk om vele honderdduizenden zo niet miljoenen mensen die via de wooncorporatie, via de particuliere verhuurder, via het wijkcentrum of direct via aanbieders gebruik maken van een grote diversiteit aan zorg en gemaksdiensten." Hij stelt dan ook de volgende onderzoeksvraag voor: "Onderzoek naar het gebruik van woondiensten biedt een beter inzicht in deze functie maar kan ook belangrijke informatie opleveren voor de aanbieders daarvan en zo een belangrijke functie van het wonen verder versterken." (Hooimeijer 2007, p. 50)

## 1.5 LEESWIJZER

Er wordt onderzocht hoe een specifieke case, Portaal, omgaat met de vergrijzing. Om dit te kunnen onderzoeken wordt er gebruikt gemaakt van literatuuronderzoek en van cijfers over de vergrijzing. Dit om het onderzoek in een breder kader te kunnen plaatsen. Dit theoretische kader vormt hoofdstuk 2. Allereerst wordt ingegaan op de vergrijzing, de oorzaken hiervan en de gevolgen voor Nederland. Wie zijn nu die ouderen en om hoeveel gaat het? Een belangrijk aandachtspunt is het verschil tussen oudere huurders en kopers. Ook is er aandacht voor meer geografische kenmerken van vergrijzing, aangezien ook het bezit van Portaal geografisch verspreid is. Vervolgens worden er theorieën besproken rondom ouderdom en succesvol oud worden. Verondersteld wordt dat een uiteindelijk doel van een woningcorporatie is dat er door middel van de woning en woonomgeving bijgedragen wordt aan het welzijn van de huurders, waaronder ouderen. Zoals zal blijken levert het actief blijven en het hebben van controle en autonomie, een hoog sociaal welbevinden op. De rol die de woning hierbij heeft wordt besproken. De vergrijzing en de ideeën rondom oud worden samen met veranderende sociaaleconomische kenmerken van ouderen leveren andere veranderende woon- zorg- en welzijnswensen van ouderen op. Hierbij zijn de verschillen tussen medioren en senioren groot. Tot slot wordt in het theoretische kader ingegaan op beleidsontwikkelingen. Dit biedt het speelveld waarbinnen Portaal zich beweegt rond wonen, welzijn en zorg voor ouderen. De zorgsector wordt door de stijgende kosten van de vergrijzing gekenmerkt door privatisering, decentralisatie en loskoppelen van wonen en zorg. Hierdoor veranderen de taken van overheden, zorginstellingen en woningcorporaties. Daarnaast zijn woningcorporaties steeds meer maatschappelijke organisaties. Deze twee ontwikkelingen samen zorgen ervoor dat corporaties een andere houding aannemen ten aanzien van wonen en zorg voor ouderen. Ook dit is belangrijk om

de positie van Portaal duidelijk te krijgen. Het theoretisch kader eindigt met twee conceptuele modellen die de theorie schematisch weergeeft. Een eerste model geeft de positie van Portaal weer, een tweede model het gedrag van ouderen. Vervolgens worden de onderzoeksvragen besproken die in het vervolg centraal staan.

Na het theoretische kader gaat hoofdstuk 3 in op de methodologie van het onderzoek. Er wordt stil gestaan bij de onderzoeksstrategie en de methoden. De hoofdstukken 4 tot en met 6 vormen de empirie. Hoofdstuk 4 gaat in op de organisatie Portaal en wat er voor oudere huurders gedaan wordt. De verschillen en overeenkomsten die er op gebied zijn tussen de regiobedrijven worden beschreven. Vervolgens komt in hoofdstuk 5 de vraagkant aan bod. De demografische ontwikkelingen in de verschillende gemeenten waarin Portaal actief is wordt in beeld gebracht. De kenmerken en wensen van de ouderen huurders van Portaal komen aan bod. Vraag en aanbod naar ouderenwoningen en -diensten worden afgewogen waarna er zo nodig aanvullende mogelijkheden beschreven worden. Hoofdstuk 6 bespreekt het speelveld van wonen, zorg en welzijn voor ouderen waarin Portaal actief is. Andere partijen en de mogelijke samenwerking worden besproken. Ook wordt er een korte inventarisatie gehouden van de positie van andere corporaties, om Portaal hier tussen te kunnen plaatsen. In het concluderende hoofdstuk 7 wordt de balans opgemaakt en wordt een antwoord gegeven op de hoofdvraag. Er worden concrete aanbevelingen gedaan voor Portaal en voor verder onderzoek.





## 2. THEORETISCH KADER

Dit hoofdstuk biedt het kader voor het onderzoek en resulteert in een aantal concrete onderzoeksvragen. Er is aandacht voor de vergrijzing en de verschillen binnen de groep ouderen, waarbij de kenmerken van oudere huurders extra aandacht krijgen (paragraaf 2.1 en 2.2). Ook is er aandacht voor het veranderende beeld over ouderdom (paragraaf 2.3) en de rol van de woning bij het welzijn van ouderen, aangezien dit onderzoek zicht richt op corporaties die woningen verhuren (paragraaf 2.4). Vervolgens worden de wensen van ouderen voor wonen, zorg en welzijn besproken (paragraaf 2.5). Een laatste onderdeel van het kader is het speelveld van wonen, zorg en welzijn voor ouderen (paragraaf 2.6). De vertaling van de theorie voor Portaal wordt in conceptuele modellen weergegeven (paragraaf 2.7) wat tot de onderzoeksvragen (paragraaf 2.8) leidt.

### 2.1 DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN: VERGRIJZING

In 2010 worden de eerste babyboomers 65 jaar. De vergrijzing is daarmee definitief ingezet en zal doorlopen tot 2040. Het aantal 65-plussers neemt toe van ruim 2,5 miljoen in 2010 tot bijna 4,5 miljoen in 2040. Vergrijzing houdt in dat het aandeel ouderen, meestal gedefinieerd als 65-plus, toeneemt in de totale bevolking. De vergrijzing wordt veelal uitgedrukt in de grijze druk: “De verhouding tussen het aantal personen van 65 jaar of ouder en het aantal personen van 20 tot 65 jaar.” (CBS Statline 2010a) Het CBS verwacht dat de grijze druk zal verdubbelen van 25,2 procent in 2010 naar een maximum van 48,7 procent in 2040<sup>1</sup>. Daarna zal het licht afnemen tot rond de 45 procent in 2050, maar “(d)e vergrijzing is (...) structureel”. (Aalders 2003; CBS 2010a)<sup>2</sup>

#### 2.1.1 Algemene ontwikkelingen vergrijzing

De hele wereld heeft te maken met vergrijzing. Naar verwachting is in 2050 één op de vijf personen in de wereld ouder dan zestig jaar, in vergelijking met één op de tien in 2002. Dat ouderen over de hele wereld steeds ouder worden kan als een grote winst gezien worden, maar levert ook veel uitdagingen op voor politici, wetenschappers en mensen werkzaam in het veld. (Ouweland 2002) Dit onderzoek richt zich met name op de ontwikkelingen in Nederland, maar het is goed te beseffen dat enerzijds de ontwikkelingen en uitdagingen die we in Nederland kennen zeker niet uniek zijn en anderzijds er wel verschillen zijn in de ontwikkeling van vergrijzing. (Van der Meer 2006)

De vergrijzing in Europa kent een aantal oorzaken waarvan de basis ligt in de decennia na de tweede wereldoorlog (zie bijlage 2 voor uitgebreide toelichting). Er zijn twee centrale ontwikkelingen die de demografische samenstelling van een land of regio bepalen, namelijk het geboortecijfer en de levensverwachting. Daarnaast is ook migratie van belang, maar zoals zal blijken speelt dit bij vergrijzing met name een rol op lokaal niveau. (Van der Meer 2006 & Alho 2008) Europa kende als eerste gebied in de wereld een vergrijzing door een daling van het sterfte- en geboortecijfer,

---

1 Een grijze druk van 45 procent houdt in dat er voor elke honderd potentiële arbeidskrachten er 45 ouderen zijn.

2 Van belang bij het onderzoek naar vergrijzing is de zogenaamde cohortanalyse, waarbij groepen mensen uit bepaalde geboortejaren gevolgd worden in de tijd zodat blijvende gedragsveranderingen zichtbaar worden (Hooimeijer 2007). Deze veranderingen kunnen op twee manieren verklaard worden: 1) leeftijdseffect (ze worden ouder) en 2) periode-effect (de context verandert). De manier waarop ouderen omgaan met het ouder worden en de verandering in de context wordt het generatie-effect genoemd. Het is vaak lastig om deze effecten van elkaar te onderscheiden (Van Iersel e.a. 2009). Wel is het van belang hier oog voor te hebben wanneer het gaat om vergrijzing. Mensen worden steeds ouder, en door de veranderende context – bijvoorbeeld meer welvarend, vitaler en mobieler – verandert het gedrag van de huidige ouderen. Hierbij kan een verschil zijn tussen de verschillende cohorten, bijvoorbeeld de ouderen van 75-plus, de ouderen tussen de 55 en 75 en de toekomstige ouderen tussen de 45 en 55 jaar. Dit zal ook gevolgen hebben voor hoe ouderen zich gedragen op de woningmarkt: “Structurele en culturele veranderingen die verankerd raken in de levensloop maken dat de ouderen van de toekomst een ander woongedrag zullen vertonen dan de huidige ouderen” (Hooimeijer 2007, p. 38).

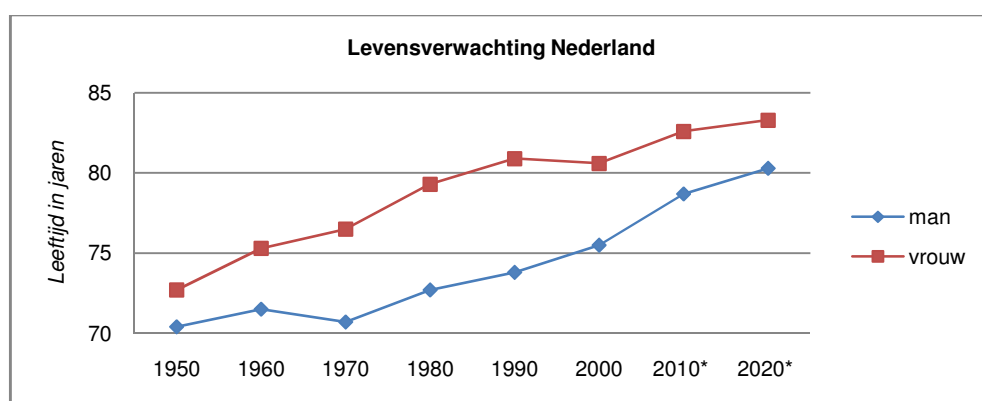


en kent nu meer ouderen van zestig jaar en ouder dan jongeren tot twintig jaar. In vergelijking met Europa is de vergrijzing in Nederland nu nog te overzien: het land scoort beneden gemiddeld als het gaat om de verhouding jongeren en ouderen. (Van der Meer 2006) Vanwege de grote babyboom van na de Tweede Wereldoorlog zal de vergrijzing in Nederland echter sterk toenemen.

### 2.1.2 Vergrijzing in Nederland

De levensverwachting in Nederland kent sinds 1950 een sterke stijging die nog steeds doorgaat (zie figuur 2.1). Opvallend hierbij is dat de levensverwachting van mannen steeds meer gelijk komt met die van vrouwen, mede doordat mannen minder zijn gaan roken in vergelijking met vrouwen (Poos & Van der Wilk 2008). Ouderen hebben nog steeds te maken met verslechtering van de gezondheid, maar de zorg om hiermee om te gaan is sterk verbeterd en na het voordoen van gezondheidsproblemen blijft men langer leven (Van Iersel en Leidelmeijer 2010). Het geboortecijfer (het aantal kinderen per vrouw) is flink gedaald de afgelopen vijftig jaar (tabel 2.1). Dit wordt ook wel de 'babybust' genoemd, die zich met name vanaf 1970 voortrok. In de jaren na de Tweede Wereldoorlog vond juist een 'babyboom' plaats. Door deze beide ontwikkelingen is er sprake van een dubbel effect op de vergrijzing: het aantal ouderen neemt toe en bovendien zijn er minder jongeren. Dit is nog versterkt door de immigratiegolf van de jaren zeventig van de vorige eeuw. Toen kwamen veel mensen van rond de twintig en dertig naar Nederland, die ook geboren zijn in de jaren net na de Tweede Wereldoorlog. (Hooimeijer 2007)

Figuur 2.1 Levensverwachting Nederland (1950 – 2020)



Bron: CBS Statline 2010

\* Gebaseerd op prognose 2009

Uit de bevolkingspiramides 2010 en 2040 (figuren 2.2 en 2.3) blijkt dat het aandeel jongeren licht afneemt (ontgroening), het aandeel 'volwassenen' (tussen de 35 en 60) neemt ook af, terwijl het aandeel ouderen toeneemt; er is dus sprake van vergrijzing. De verwachting is dat vanaf 2030 het aandeel ouderen weer afneemt, omdat dan de 'babybust' generatie de leeftijd van zestig jaar heeft bereikt. Kortom, de 'babyboom', de 'babybust' en de toegenomen levensverwachting van met name de mannen zijn de belangrijkste oorzaken van de Nederlandse vergrijzing. (Van Iersel & Leidelmeijer 2010)

Tabel 2.1 Geboorte- en sterftcijfer Nederland 1950 - 2000

Jaartal	1950	1960	1970	1980	1990	2000
Geboortecijfer Nederland (aantal kinderen per vrouw)	3,1	3,12	2,57	1,6	1,62	1,72
Sterftcijfer Nederland (gestandaardiseerde sterfte)	13,2	11,6	11,3	9,4	8,6	8

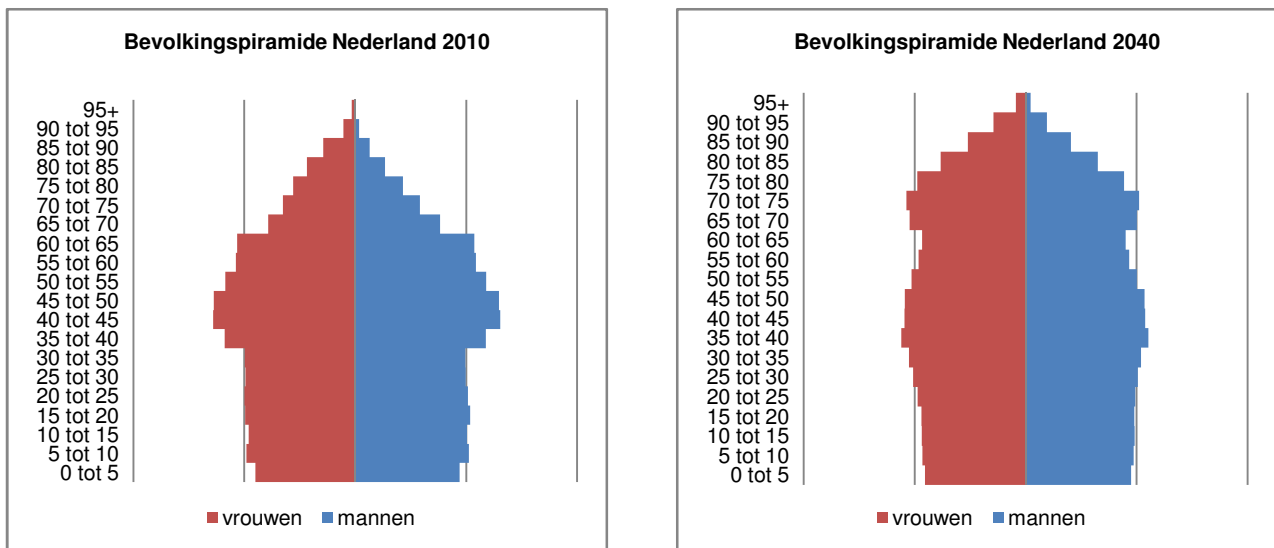
Bron CBS Statline 2010

### 2.1.3 Geografische kenmerken vergrijzing

Binnen Nederland is er verschil in de mate van vergrijzing. In plaatsen rond steden wonen veel ouderen tussen de vijftig en zeventig jaar, terwijl in een aantal grote steden als Den Haag en Rotterdam veel oudere ouderen wonen. In de meer perifere provincies als Zeeland, Limburg en Drenthe, is de vergrijzing het sterkst, in de meer centrale provincies Utrecht en Flevoland is de bevolking het jongst. (Van der Meer 2006) De 'krimpproblematiek' die hieraan

gelieerd is, is een belangrijk thema, maar zal in dit onderzoek verder niet behandeld worden, aangezien dit niet het onderwerp van onderzoek is en bovendien speelt dit in de gemeenten van Portaal geen rol.

**Figuur 2.2 en 2.3 Bevolkingspiramide Nederland 2010 en 2040**



Bron: CBS Statline 2010

Als gezegd is voor de mate van vergrijzing het geboortecijfer en de levensverwachting essentieel. In steden zijn meer alleenstaanden te vinden. Wanneer stellen een gezin willen stichten, kiezen ze er voor om, als ze daar de middelen voor hebben, buiten de stad te gaan wonen. Zo blijven gezinnen in de steden over die tot een minderheidsgroep behoren en/of een lagere sociaaleconomische status hebben. In de meer perifere gebieden, en vaak in dorpen, gelden er meer traditionele ideeën over gezin en kinderen. Hier zijn dan ook vaak meer kinderen te vinden. Aan de andere kant trekken hier vaak jonge mensen weg zodat er alsnog sprake kan zijn van vergrijzing. Lagere levensverwachting heeft vaak te maken met een slechtere sociaaleconomische status en bijbehorende levensstijl (zie tabel 2.2). Vaak wonen deze mensen in de grote steden en in achtergestelde buurten. (Van der Meer 2006) Naast geboortecijfers en levensverwachting speelt op lokaal niveau migratie een rol. In centrale regio's en in steden wonen relatief veel jonge mensen, omdat zij een hogere residentiële mobiliteit hebben en voor deze gebieden kiezen in verband met opleiding en werk. Zoals later zal blijken vertrekken steeds meer 'jonge' welvarende ouderen naar rustige plekken buiten de stad terwijl ouderen met minder welvaart achterblijven in de steden.

#### 2.1.4 Conclusie

De vergrijzing in Nederland begint in 2010 en zet door tot 2040, vanwege de babyboom na de Tweede Wereldoorlog en de babybust in de jaren zeventig, en doordat men steeds ouder wordt. Het aantal en aandeel ouderen verdubbelt in deze periode. Niet elke regio heeft met dezelfde mate van vergrijzing te maken: dorpen kennen vaak een hogere vergrijzing dan de grote steden. Ouderen met een lagere sociaaleconomische status zijn wel veel te vinden in de grote steden.

## 2.2 DÉ OUDERE BESTAAT NIET

Naast de veranderingen in aantallen en aandelen ouderen in de Nederlandse samenleving nu en in de komende dertig jaar, zijn de kenmerken van deze groep aan verandering onderhevig. Dit komt door de toegenomen individualisering, de verbeterde intellectuele en fysieke gezondheid, de toegenomen welvaart en mobiliteit (Wahl e.a. 2007; Van Iersel & Leidelmeijer 2010), en het besef van macht als consument en politieke actor (Wahl e.a. 2007). Dit alles zorgt voor 'nieuwe ouderen'. Er is echter geen eenduidige 'oudere'. Er is juist een toenemende differentiatie te zien onder ouderen, waarbij de kenmerken en wensen van de oudere afhangen van meerdere



factoren, zoals leefstijl en sociaaleconomische status. (Hooimeijer 2007) Veel onderzoeken laten met name de positieve ontwikkelingen voor de ouderen zien: ouderen zijn hoger opgeleid, welvarender, mobieler, bezitten vaker een woning en hebben vaker een aanvullend pensioen dan eerdere generaties ouderen (o.a. Hooimeijer 2007; Van Iersel & Leidelmeijer 2010). Voor een grote groep ouderen is dit ook het geval. Dit onderzoek richt zich echter met name op de ouderen die huurders zijn van een woningcorporatie en vaak tot een lagere economische klasse behoren. Daarom is voor deze groep in het vervolg speciale aandacht.

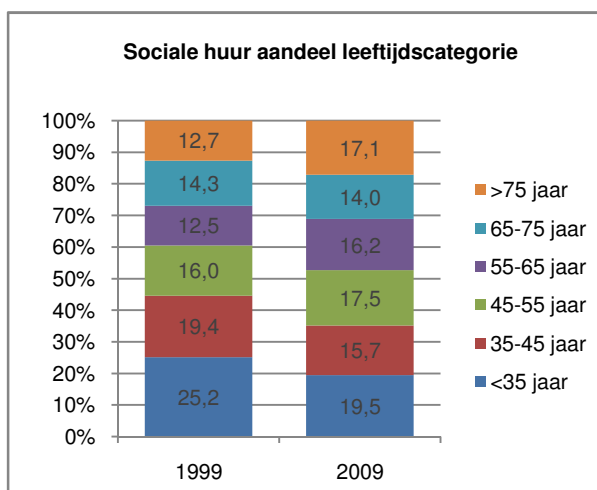
### 2.2.1 Algemene veranderende kenmerken

Hooimeijer (2007) noemt de grootste verandering van de huidige en toekomstige ouderen het toegenomen rijbewijsbezit en opleidingsniveau, met name gezien de gevolgen die dit heeft voor het wonen. Ouderen zijn hoger opgeleid dan ooit en hebben steeds vaker een koopwoning. Bovendien zijn ze mobieler doordat er meer ouderen met een rijbewijs zijn. Er is een toenemende diversiteit in de huishoudensamenstelling van ouderen. Aan de ene kant zijn er meer alleenstaande ouderen door de toename van het aantal echtscheidingen (met name onder de jongere ouderen), terwijl er aan de andere kant meer tweepersoons huishoudens zijn onder ouderen door de toegenomen levensverwachting van mannen. Door de toegenomen individualisering wonen kinderen vaak verder weg (Van Iersel en Leidelmeijer 2010), waardoor de informele zorg minder bereikbaar is en er een groter beroep wordt gedaan op de formele zorg, met name door de alleenstaande ouderen. Ouderen met een lager inkomen en een lagere opleiding blijken minder goed de weg te weten naar zorginstellingen en kunnen ook minder zorg zelf inkopen. Hierdoor komen zij sneller in instellingen terecht. (De Klerk e.a. 2004; Wahl e.a. 2007) Tot slot lijkt er een economische differentiatie te ontstaan binnen de groep ouderen. Met name in de leeftijdscategorie 55 tot 65 jaar zijn de verschillen groot: hier bevinden zich zowel een grote groep ouderen onder de lage-inkomensgrens en een grote groep ouderen met een hoog inkomen (meer dan twee keer het lage inkomen) (De Boer e.a. 2006). Onder andere allochtonen die niet altijd in Nederland hebben gewerkt, krijgen minder AOW (er wordt twee procent gekort per jaar dat men niet in Nederland heeft gewoond) en hebben dus een grotere kans op armoede (Van Iersel en Leidelmeijer 2010; Hooimeijer 2007; De Boer e.a. 2006).

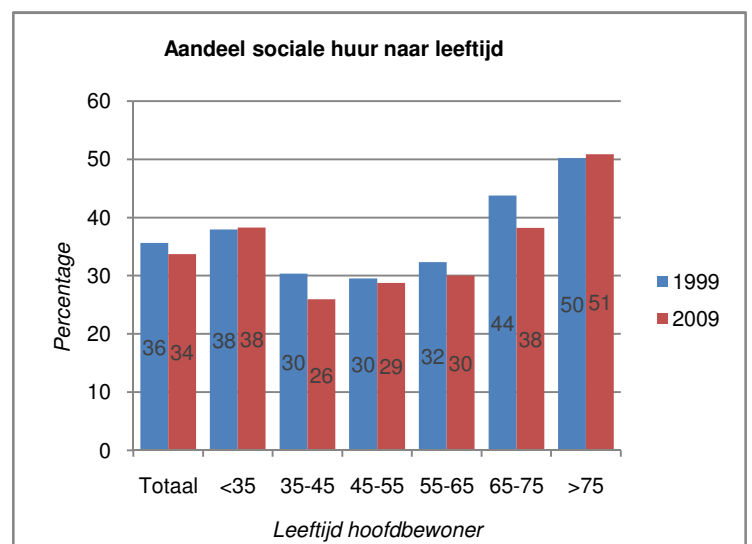
### 2.2.2 Kenmerken huurders corporaties

In de afgelopen decennia is de sociale huursector steeds meer de plek geworden voor huishoudens met een lage sociaaleconomische status. Dit wordt residualisering genoemd, waarbij het 'residu' van de woningmarkt, dat niet de mogelijkheden heeft om een woning te kopen of een duurdere woning te huren, overblijft in de sociale huursector. Dit zijn huishoudens met een laag inkomen, werklozen, ouderen, allochtonen en gehandicapten. Eerder bleek al dat dit gebonden kan zijn aan bepaalde wijken of steden. Het blijkt dat inkomen de grootste bepaler is of iemand in een

**Figuur 2.4 en 2.5 Aandeel sociale huur naar leeftijdscategorie (1999 en 2009) en aandeel huishoudens in sociale huurwoning naar leeftijdscategorie (1999 en 2009)**



Bron: CBS Statline 2010



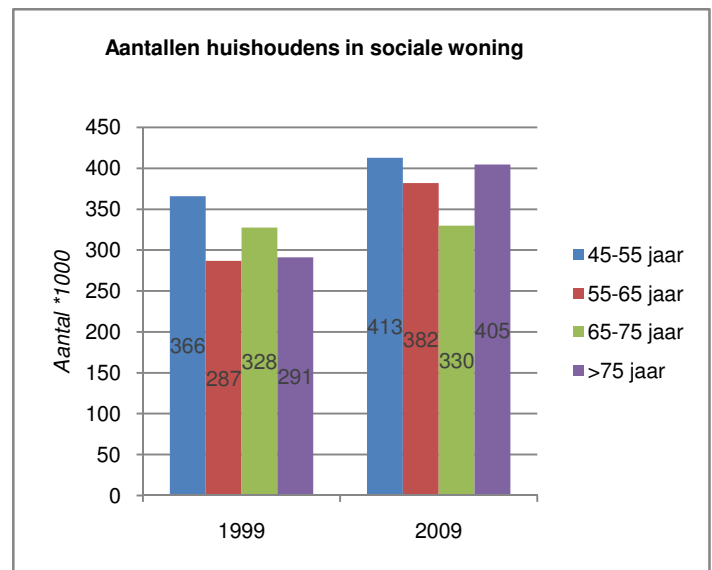
sociale huurwoning woont. (Schutjens e.a. 2001) Het inkomen is mede afhankelijk van de ontwikkeling in eerdere fases van het leven, waarin wel of niet de middelen voorhanden waren om een woning te kopen (levensloopperspectief - Ajrouch e.a. 2007, p 43).

Uit figuur 2.6 blijkt dat het aantal ouderen in een sociale huurwoning flink is gestegen. Met name de groep 75-plussers is sterk toegenomen. Het aandeel dat in een sociale huurwoning woont (figuur 2.5) is over het algemeen afgenomen: mede door de toename van het aandeel dat in een koopwoning woont. Alleen in de jongste en de oudste leeftijdscategorieën is het aandeel licht toegenomen. Dit neemt niet weg dat in aantallen de groep ouderen in een sociale huurwoning wel flink is toegenomen. Van de ouderen die huren, woont 85 procent in een sociale huurwoning. Meer dan de helft van de huurders van woningcorporaties is 55 jaar of ouder (zie figuur 2.4; Van den Beld & Van Zalk 2010) en die groep is dus belangrijk voor de woningcorporaties.

Uit cijfers van het CBS en uit onderzoek van Rouwendal (2009) blijkt dat ouderen die in een huurwoning wonen een lager bruto-inkomen hebben dan ouderen met een eigen woning. Dit verschil lijkt toe te nemen (zie bijlage 4 voor tabel). Hooimeijer (2007) erkent dat ouderen die heel hun leven in een huurwoning hebben gewoond minder profiteren van de stijging van de welvaart. Uit grafiek 2.7 blijkt inderdaad dat het bruto inkomen flink verschilt tussen kopers en huurders. Dit komt overeen met de eerder genoemde residualisering van de sociale huursector. Uit tabel 2.2 blijkt dat ouderen binnen de huurders de hoogste huurquote hebben: zij besteden 26 procent van hun inkomen aan de huur. Een vergelijking naar gemeentegrootte leert dat huishoudens in de kleinere kernen het over het algemeen financieel beter hebben dan in de grotere steden.

Mensen met een lager inkomen participeren minder in de maatschappelijk, blijkt uit onderzoek van het CBS (Moonen 2010). Gezien het voorgaande kan worden aangenomen dat dit relatief vaker mensen zijn die in een sociale huurwoning wonen. Mensen met een lager besteedbaar inkomen hebben minder contact met vrienden, doen minder vrijwilligerswerk, sporten minder en gaan minder vaak naar een museum dan mensen met een hoger besteedbaar inkomen. Informele hulp wordt door alle groepen ongeveer even vaak gegeven en ook het contact met familie en het online surfgedrag is ongeveer gelijk. Wel zijn mensen met een hoger inkomen vaker verbonden met internet (zie figuur 2.8) en kijken mensen met een lager inkomen meer televisie. Binnen de lagere inkomensgroepen participeren ouderen boven de 65 bij genoemde activiteiten alleen meer in verenigingsactiviteiten en contact met familie in vergelijking met de vijftig tot 65 jarigen. (Moonen 2010)

**Figuur 2.6 Aandeel huishoudens in sociale huurwoning naar leeftijdscategorie (1999 en 2009)**

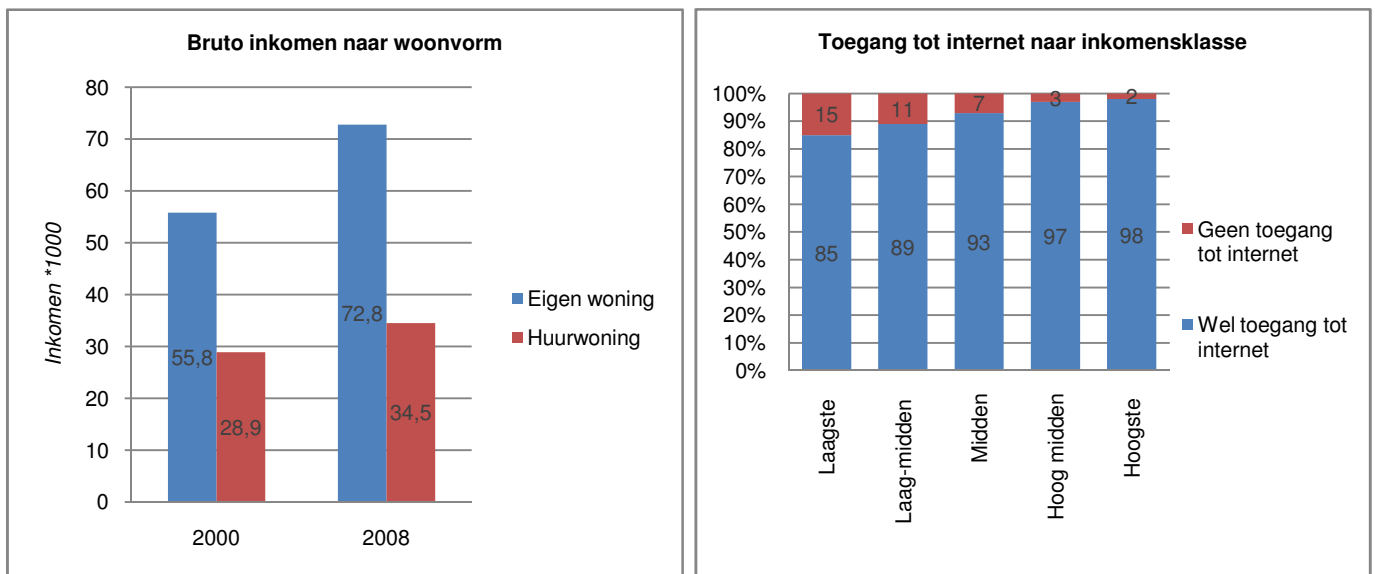


Bron: CBS Statline 2010

**Tabel 2.2 Huurquote inkomen naar leeftijdscategorie en gemeentegrootte (2006)**

Huishoudens 2006	Gemeentegrootteklassen (aantal inwoners)				Gemiddelde
	<20.000	20-50.000	50-100.000	>100.000	
Netto huurquote <34 jaar [%]	24,4	24	24,2	25,9	24,8
Netto huurquote 35-64 jaar [%]	21,2	22,2	22,8	23,7	22,6
Netto huurquote 65+ jaar [%]	24,9	26	26,3	26,5	26

Bron: ABF Research 2010

**Figuur 2.7 en 2.8 Bruto inkomen naar woonvorm (2000 en 2008) en toegang tot internet naar inkomensklasse (2009)**


Bron: CBS Statline 2010

Uit onderzoek van Mackenbach e.a. (2008) blijkt dat er een groeiend verschil is in gezondheid naar sociaal economische status (SES), die afhankelijk is van opleiding, inkomen en intelligentie. In West-Europa is dit verschil met name toe te wijzen in verschillen in leefstijlen: mensen met een lagere sociaal economische status roken meer en eten ongezonder. De levensverwachting van personen met een lager inkomen is dan ook relatief lager (tabel 2.3). Vrouwen hebben een langere levensverwachting, maar mannen hebben een hogere gezonde levensverwachting. Opvallend is dat het verschil in het ervaren van een goede gezondheid enorm verschilt tussen de hoogste en laagste inkomensklassen.

**Tabel 2.3 Gezonde levensverwachting naar inkomensklasse (2004-2007), in jaren**

Inkomensklasse	Levensverwachting		Gezonde levensverwachting					
	Mannen	Vrouwen	Als in goed ervaren gezondheid		Zonder lichamelijke beperkingen		Zonder chronische ziektes	
	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen
Laagste	73,9	78,8	52,3	52,4	62	60,8	42,7	37,7
Laag midden	77,5	84,1	60,5	60,4	67,5	66,3	45,8	39,6
Midden	78,9	84,5	63,8	63,6	71,2	69,8	47	42,6
Hoog midden	80,1	84,2	66,7	67,5	73	72,4	48,4	43,6
Hoogste	81,1	85,5	70,1	70	75,8	75,2	52,1	46,5

Bron: CBS Statline 2010

### 2.2.3 Ouderensegmenten

Duidelijk mag zijn dat er binnen de 'groep' ouderen grote verschillen bestaan. Steeds vaker wordt geprobeerd de ouderen in te delen in subgroepen, segmenten of leefstijlen. Door Luijckx & Pardoel (2005) zijn vijf segmenten geformuleerd, die sterk verband houden met de sociaal economische status (SES) van de oudere en de segmenten kenmerken zich door de mate waarin iemand beperkt is. Ook eenzaamheid en interesses spelen mee. In tabel 2.4 zijn de segmenten weergegeven met het verband met sociaal economische status en beperkingen. Het blijkt dat bijvoorbeeld de interesse in en de deelname aan activiteiten afneemt naarmate de oudere richting de groep hulpbehoevende gaat. Ook wordt men minder mobiel en neemt de gemiddelde leeftijd toe. (Luijckx & Pardoel 2005) Het is waarschijnlijk dat oudere huurders van corporaties, die vaak een lagere sociaal economische status hebben, eerder binnen de onderste drie segmenten vallen. Hier is echter geen onderzoek naar gedaan.

Tabel 2.4 Ouderensegmenten

Ouderensegmenten	Aandeel	Hoge SES	Midden SES	Lage SES	Cognitief beperkt	Lichamelijk beperkt
<i>Vitalen</i>	27,5	x x	x			
<i>Toekomstgerichte vitalen</i>	26,5	x x	x			
<i>Eenzame redzamen</i>	17,4	x	x	x x	x x	x
<i>Cognitief beperkte redzamen</i>	18,3		x	x x	x x x	x x
<i>Hulpbehoevenden</i>	10,4		x	x x x	x x x	x x x

Bron: Eigen bewerking van Luijkx (2005)

#### 2.2.4 Conclusie: wie zijn de ouderen van de toekomst?

De algemeen positieve ontwikkelingen voor ouderen lijken niet vanzelfsprekend ook te gelden voor ouderen in een sociale huurwoning. Er is een verschil in inkomen tussen ouderen die in een koopwoning wonen en zij die in een huurwoning wonen. Mensen met een lager inkomen hebben vaak een lagere sociaaleconomische status wat een slechtere gezondheid en een lagere participatie met zich meebrengt. Geconcludeerd kan worden dat dit relatief vaker huurders van een sociale huurwoning zijn. Naast het verschil in huurders en kopers, zijn er steeds meer verschillende typen ouderen te onderscheiden, wat vaak samenhangt met de mate van beperkt zijn en leefstijl.

### 2.3 VERANDERINGEN IN HET BEELD OVER OUDER WORDEN

Mede doordat men steeds ouder wordt is het beeld dat er heerst over ouderdom veranderd. Leeftijd en ouderdom zijn immers sociale constructies: het hangt van de context af hoe er naar gekeken wordt. (Fry 2007) Zo was men vijftig jaar geleden blij als het pensioen gehaald was en was men dan vaak al oud en versleten. Nu heeft men na de pensioengerechtigde leeftijd nog veel gezonde jaren in het vooruitzicht en er is dan ook een positiever beeld ontstaan van oud worden (Hendricks 2007). Echt oud ben je pas als je heel erg oud en/of kwetsbaar bent. Toch staat ook nu nog oud worden in het teken van verlies: oud worden komt immers met gebreken. (Van Tilburg 2005)

#### 2.3.1 De derde en vierde leeftijd

Doordat men steeds ouder wordt en ook steeds langer gezond blijft, is er een onderscheid gemaakt in twee fases binnen ouderdom. Vanuit de levensloopbenadering wordt een aantal fases onderscheiden. "De levensloop is gedefinieerd als een opeenvolging van levensfasen waarbij elke fase wordt ingeluid door een discrete verandering in de huishoudens- en gezinsrelaties die mensen hebben" (Kalmijn 2002, p. 4). Naast de eerste fase van leren en studeren van kind en jongere, de tweede fase van het werkzame leven door volwassenen, begint de derde fase wanneer men stopt met betaald werk. (Van Tilburg 2005) De derde leeftijd begint vanaf het moment dat iemand met pensioen gaat. Gemiddeld was dat in Nederland in 2008 62 jaar en er is een lichte stijging te zien sinds 2000. Het jaar waarop iemand met pensioen gaat houdt geen sterk verband met het opleidingsniveau, het is van andere factoren afhankelijk, bijvoorbeeld de branche waarin men werkt of factoren binnen het bedrijf (is er ruimte voor oudere werknemers, wordt daarin geïnvesteerd, etcetera). (CBS Statline 2010e; Van der Loo e.a. 2006) De periode vlak na pensionering is voor deze 'medioren' een lastige overgangsfase waaraan gewend moet worden: na de 'wittebroodsweken' vlak na pensionering moet er opnieuw richting gegeven worden aan het leven (Van Tilburg 2005). Deze overgang lijkt voor hoogopgeleiden groter te zijn dan voor laagopgeleiden. (Van de Maat 2008)

Er is dus een steeds langere periode waarin niet gewerkt wordt, maar men nog wel relatief fit is. Baars (2007) noemt dit de 'Paradox van de Jonge Oudere': mensen worden steeds ouder en stoppen eerder met werken. Ouderen willen gewaardeerd blijven worden en na het verlies van het betaalde werk moeten hier andere manieren voor gevonden worden. Dit kan door klaar te staan voor familie en vrienden, door vrijwilligerswerk te doen of door langer door te werken. Het niet meer hebben van een betaalde baan geeft een gevoel van 'teveel zijn' aan veel ouderen (Van der Meer 2006). Dit negatieve imago van ouder worden zorgt er voor dat mensen zolang mogelijk jong willen blijven. Aan de andere kant biedt het met pensioen gaan de mogelijkheid om te genieten van de vrijheid, het tempo van het leven wat te verlagen, en toch gezondheid en sociale contacten te behouden. Er is tijd voor zelfontwikkeling en

zelfontplooiing en om ondernemend oud te zijn. (Van de Maat 2008; Sievers e.a. 2007; Schnabel 2006) Ouderen in de derde leeftijd besteden dan ook veel tijd aan werk, nooit afgemaakte studies, hobby's, sport, reizen, etcetera (Schnabel 2006).

De overgang naar de vierde fase is niet strikt aan een bepaalde leeftijd gebonden. Men spreekt over de vierde leeftijd als er sprake is van achteruitgang van de gezondheid en men zich verder terugtrekt in het eigen leven. Er is sprake van "verlies aan het vermogen tot gezond functioneren dat leidt tot rolbeperkingen." (Van Tilburg 2005, p. 5). Gemiddeld gezien raakt men rond het 75<sup>ste</sup> levensjaar in deze fase en wordt men senior (zie ook tabel 2.2 en 2.4). Zoals uit tabel 2.2 blijkt is er een sterk verschil in het moment waarop een slechtere gezondheid wordt ervaren naar sociaal economische status. Dit kan er op wijzen dat personen uit een lagere sociaal economische status sneller in de vierde leeftijd terecht komen: ze hebben immers sneller gezondheidsproblemen. Het is dan ook de vraag in hoeverre de ouderen van de derde leeftijd van belang zijn voor corporaties. Een nuancering is hier wel op zijn plaats: uiteraard zijn niet alle oudere huurders van corporaties hulpbehoevend. Toch laten de cijfers wel een duidelijk verschil zien met ouderen in een koopwoning en hebben ouderen in een huurwoning *relatief* vaker een lagere sociaal economische status zijn *relatief* vaker een zorgvraag hebben.

### 2.3.2 Verlies sociaal kapitaal en succesvol oud worden

Universele doelen als autonomie, sociale contacten en actief zijn worden ook door ouderen nagestreefd. Uit onderzoek naar succesvol oud worden is gebleken dat met name autonomie en de regie kunnen voeren over het eigen leven erg belangrijk is voor ouderen. Sociaal actief blijven biedt een hoge mate van sociaal welbevinden. Zaken als mobiliteit en sociale contacten zijn ook erg belangrijk. (Rowe & Kahn 1997; Torres & Hammerström 2009; Gussekloo e.a. 2006; Van Bilsen e.a. 2004; Wahl e.a. 2007; De Boer 1999)

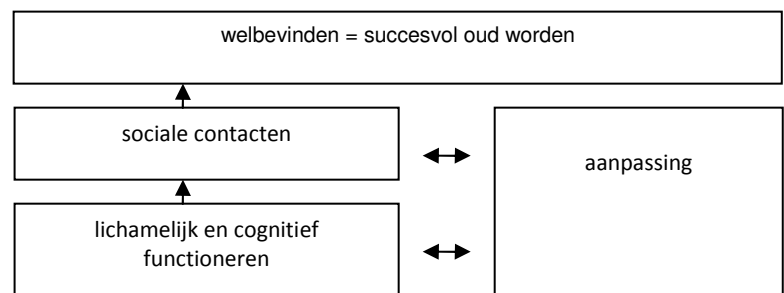
Uit onderzoek door een groep Nederlandse onderzoekers (Gussekloo e.a. 2006 - De Leiden 85-plus studie) blijkt dat ouderen zichzelf veel vaker 'succesvol' oud vinden dan als kwantitatief zou worden vastgesteld. Ook uit dit onderzoek blijkt met name het hebben van activiteiten belangrijk te zijn voor ouderen om een hoge mate van sociaal welbevinden te hebben. Wanneer het lichamelijke en/of cognitieve functioneren achteruit gaat, is het mogelijk om het leven daaraan aan te passen.

Het blijkt dat de mate waarin die aanpassing lukt, bepalend is of iemand succesvol oud wordt (figuur 2.9). Er is wel een verschil naar ouderen die zorg thuis ontvangen en ouderen die gezond zijn: de eerste groep focust meer op de lichamelijke aspecten (Torres & Hammerström 2009).

Zowel de derde als vierde leeftijd kenmerken zich door een verlies aan sociaal kapitaal. Sociaal kapitaal "verwijst naar sociale bronnen die aangewend moeten worden om bepaalde doelen te verwezenlijken" (Van Tilburg 2005, p. 9). Over het omgaan met dit verlies is een aantal theorieën opgesteld. De eerste is de 'activity theory', waarin gesteld wordt dat als men maar actief blijft, men het verlies van functies kan tegengaan of vertragen. Een theorie die daarop voortbouwt is de 'selective optimisation with compensation' (SOC) theorie van Baltes, waarin er aan de hand van voorkeuren en mogelijkheden van ouderen keuzes worden gemaakt welke activiteiten wel en niet voortgezet worden. (Van Tilburg 2005; Zarit & Braungart 2007)

Ouderen kunnen doelen vaak niet meer bereiken door het verlies aan sociale bronnen. In de derde levensfase wordt hier vaak op ingespeeld door de manier waarop aan de doelen wordt voldaan, aan te passen. In de vierde fase is dit niet meer mogelijk en worden de doelen zelf aangepast. (Van Tilburg 2005) Wanneer deze doelen niet meer vanzelfsprekend door de oudere zelf kunnen worden behaald, ontstaat er een zorgvraag. Het doel is om met hulp en ondersteuning de doelen weer te behalen: "Ouderen geven aan behoefte te hebben aan diensten en voorzieningen

Figuur 2.9 Model voor succesvol oud worden



Bron: Gussekloo e.a. 2006

op het gebied van wonen, vervoer en welzijn waardoor zij in staat gesteld worden meer algemeen menselijk behoeften als die aan autonomie, sociale contacten en vrijetijdsbesteding te vervullen" (Van Bilsen e.a. 2004, p. 227).

Eerder werd van ouderen verwacht dat wanneer ze niet meer zelfstandig kunnen leven, ze naar een verzorgingstehuis zouden verhuizen. Daardoor verliezen ouderen veel controle en autonomie over hun eigen leven, wat het welzijn vermindert. Meer recent is men ervan overtuigd dat ouderen zoveel mogelijk controle en autonomie moeten kunnen behouden en wanneer ze in de eigen woning kunnen blijven wonen, wordt dit vergemakkelijkt. Dit is mede terug te zien in het actieplan 'Beter (t)huis in de buurt', waarvoor in paragraaf 2.6 uitgebreid aandacht is. Ouderen hebben wel te maken met verlies waardoor ze volgens de SOC-theorie keuzes moeten maken wat betreft de doelen die ze nastreven en welke zaken ze aan anderen moeten overlaten of niet meer kunnen doen. (Zarit & Braungart 2007) Het blijkt dat als ouderen door gezondheidsproblemen naar een instelling moeten verhuizen, dit niet altijd tot een verminderd gevoel van succesvol oud worden leidt: als ze zich aan de situatie kunnen aanpassen neemt het welbevinden niet af. (Van Roosmalen & Marcoen 2007) Dit komt overeen met het schema in figuur 2.9.

### **2.3.3 Conclusie: kunnen oudere huurders succesvol oud worden?**

Eerder is vastgesteld dat huurders van corporaties over het algemeen een lagere sociaaleconomische status hebben en daardoor een grotere kans hebben om al op jongere leeftijd gezondheidsproblemen te krijgen. Ook is gesteld dat het hebben van een goede lichamelijke en geestelijke gezondheid een voorwaarde is voor succesvol oud worden. Uit onderzoek blijkt dat het hebben van een hogere SES de kans op succesvol oud worden verhoogt: niet alleen heeft men dan meer middelen en mogelijkheden om eventuele gebreken aan te pakken en zich daar op voor te bereiden; ook is men vaker gezond en heeft men minder andere problemen en zorgen. (Ouwehand 2005) Betekent dit dat huurders minder succesvol oud kunnen worden? Dat is niet met zekerheid te stellen, aangezien ook duidelijk is geworden dat de mate waarin ouderen zich aan de situatie kunnen aanpassen doorslaggevend is voor een hoog welbevinden. In welke mate dit het geval is bij huurders, is niet onderzocht en kan dan ook niet hard gemaakt worden.

## **2.4 FUNCTIE VAN DE WONING VOOR HET WELZIJN VAN OUDEREN**

Aangezien corporaties eigenaar zijn van woningen waarin veel ouderen wonen, is het van belang de functie van de woning voor de ouderen in beeld te brengen. Duidelijk is dat naarmate men ouder wordt, de woning steeds belangrijker is (Dyck e.a. 2005). De woning is voor ouderen de primaire context voor sociale activiteiten, participatie en zorg (Gitlin 2007) en speelt daarmee een rol bij het welzijn van ouderen. Welzijn kan worden onderverdeeld in fysiek welzijn en sociaal welbevinden. De woning en de woonomgeving dragen daar zowel direct als indirect aan bij. Aan fysiek welbevinden dragen doelen als autonomie, privacy, comfort en veiligheid bij (Hooimeijer 2007). De woning biedt een dak boven het hoofd wat een voorwaarde is voor welzijn (Knijn 2004) en biedt een bekende omgeving waarbinnen de oudere zelf het leven kan organiseren (Gitlin 2007). Dit staat tegenover het wonen in een zorginstelling, waar de instelling het leven van een oudere grotendeels bepaalt. Aan de andere kant biedt een instelling wel meer bescherming. De functies van de woning die Hooimeijer (2007) onderscheid die hierbij passen zijn de woning als zorgcentrum en de woning als leefwereld voor het dagelijks leven waarbij de directe leefomgeving ook van belang is (Knijn 2004). Aan sociaal welbevinden dragen doelen als stimulans, contact, waardering en status bij. Ook hier is de woning belangrijk. De woning biedt een stimulerende rol voor ouderen om activiteiten te ondernemen. De woning is ook belangrijk in het vormen van een identiteit en het ontvangen van waardering en status. (Gitlin 2007) Beide zijn van belang voor een hoog welzijn (Knijn 2004). De woning als locatie en als uitvalsbasis voor activiteiten en de woning als duurzaam investeringsgoed passen hierbij (Hooimeijer 2007).

### **2.4.1 Wonen en actieve participatie**

Centraal voor het welzijn van ouderen staat het actief deelnemen aan de maatschappij. Oud worden komt met verlies, en dat geldt ook op het gebied van sociale contacten. Van Tilburg (2005) spreekt zelfs van sociale uitsluiting van ouderen, met name vanwege het verlies aan arbeidsdeelname en opvoedmogelijkheid, maar ook aan

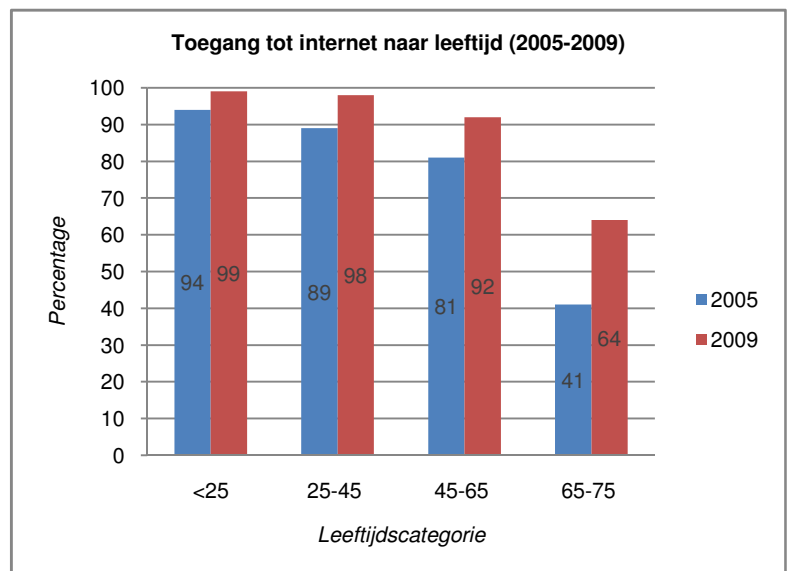
“mogelijkheden voor maatschappelijke participatie (...) door verlies aan gezondheid”. (Van Tilburg 2005, p. 8) Aan de andere kant blijkt dat veel ouderen zowel actief (deelnemen aan activiteiten, bijvoorbeeld betaald of onbetaald werk) als passief (via sociale netwerken) participeren in de maatschappij. Sterker nog, veel maatschappelijke organisaties, kerken, musea, concertzalen en schouwburgen draaien op de inzet en klandizie van ouderen. Ook dragen ouderen veel bij door middel van mantelzorg aan partners en (klein)kinderen. (Schnabel 2006) Ouderen gaan relatief vaak wandelen en fietsen, naar een museum of restaurant, op vakantie of naar een verenigingsactiviteit (CBS Statline 2010d).

Er is een verschil in de mate waarin ouderen participeren. Zo participeren oudere ouderen minder in allerlei maatschappelijke activiteiten en zijn de activiteiten meer op de woning gericht. Ook is er verschil in participatie naar regio, waarbij in centrumgebieden en in steden ouderen meer participeren in culturele activiteiten en evenementen en in de periferie en dorpen meer in familie- en gemeenschapsgeoriënteerde activiteiten. Bovendien hebben in traditionele gebieden minder vrouwen betaald werk, terwijl ze wel meer aan vrijwilligerswerk doen. Veel slecht geïntegreerde ouderen wonen in achtergestelde buurten en participeren in minder activiteiten en hebben een meer huisgebonden activiteitenpatroon. Hoogopgeleide ouderen hebben vaker een baan en doen meer aan vrijwilligerswerk. Hoogopgeleide vrouwen helpen vaker anderen en doen minder in het eigen huishouden. (Van der Meer 2006) Eerder is al gesteld dat mensen met een lager inkomen over het algemeen minder maatschappelijk participeren.

Uit cijfers van het CBS blijkt dat toegang tot het internet en ook het gebruik van internet onder ouderen sterker toeneemt dan in de andere leeftijdscategorieën, maar het nog wel minder is dan de jongere generaties (figuur 2.10). Ouderen vanaf 65 jaar gebruiken het met name voor communicatie (e-mailen etcetera) en voor het opzoeken van informatie, net zoals andere generaties. Opvallend is wel dat het relatief vaker wordt gebruikt voor zaken rondom de gezondheid (figuur 2.11). Wanneer ouderen zelf zaken rondom hun gezondheid uit kunnen zoeken op het internet, zou dit mogelijk kunnen leiden tot minder bezoeken aan de huisarts. Hier is verder onderzoek nodig. (Derksen 2004) Er blijft een groep ouderen die geen toegang heeft tot internet (Melenhorst e.a. 2007). Deze ‘have not’s’ blijken uit cijfers van het CBS tot de lagere inkomensklassen te horen en/of ouder te zijn (CBS Statline 2010b). Ook zijn niet alle internetsites toegankelijk voor ouderen (Cjaza and Lee 2007).

Het gebruik van internet – vaak vanuit de woning – vermindert sociale isolatie van ouderen, biedt meer mogelijkheden voor opleiding en werk en geeft ouderen de mogelijkheid actief te zijn op het gebied van gezondheid (Cjaza and Lee 2007). Relaties worden steeds meer vormgegeven vanuit de woning, via internet. Er lijkt een ontwikkeling naar een person-to-person gemeenschap te zijn waarbij ieder individu zijn of haar eigen netwerk heeft. De rol van de buurt of een andere vaststaande sociale eenheid lijkt af te nemen. (Wellman 2001). Het is de vraag of de digitale person-to-person samenleving relevant is voor de ouderen van nu: zij zijn nog veel meer gericht op de buurt en fysieke contacten. Voor de komende cohorten ouderen zal de digitale wereld al veel meer ingeburgerd zijn en een groter deel uit maken van het dagelijkse leven.

Figuur 2.10 Toegang tot internet naar leeftijdscategorie (2005 en 2009)



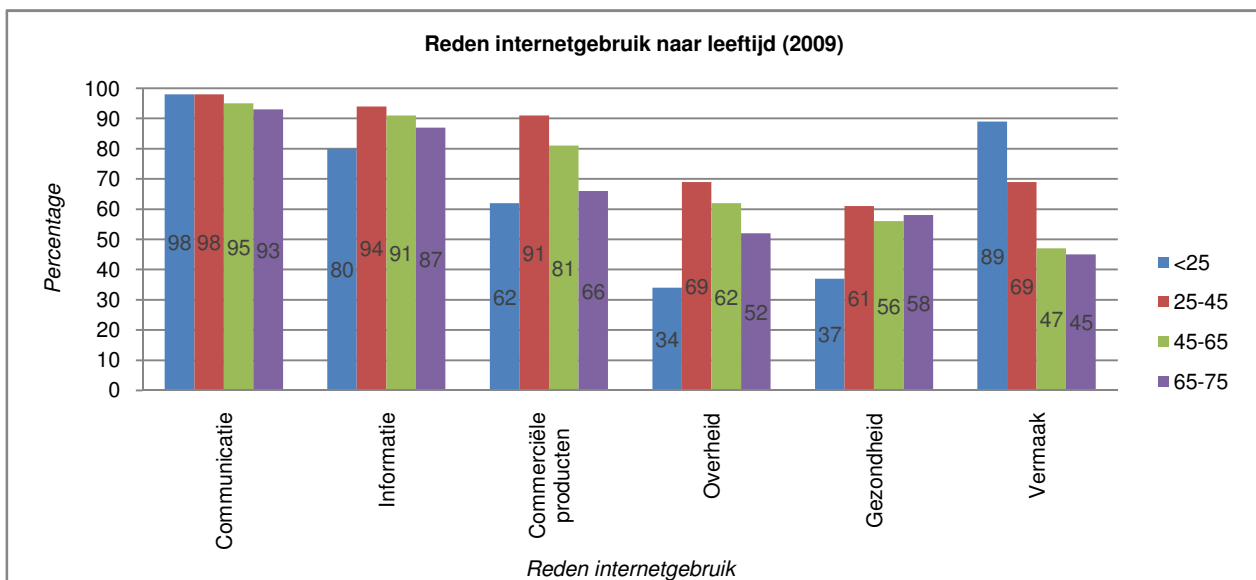
Bron: CBS Statline 2010

### Rol van de woning

De woning kan allereerst dienen als plaats waar de activiteit plaatsvindt en dus als activiteitencentrum. (Hooimeijer 2007) Lezen, televisie kijken, computeren, andere hobby's uitvoeren en visite ontvangen zijn hier voorbeelden van. Dat doen senioren dan ook veel (Schnabel 2006). Eerder werd duidelijk dat ouderen met een lagere sociaaleconomische status meer activiteiten binnenshuis doen. Voor hen kan de woning dan ook belangrijker zijn dan voor ouderen die veel op pad zijn en activiteiten buitenshuis ondernemen. De woning kan alleen een activiteitencentrum zijn als de oudere zich daar ook thuis voelt. Het zich thuis voelen in de eigen woning hangt af van de vrijheid van handelen van het individu en het opgenomen zijn in een relatie met andere mensen (Pennartz 1981). Doordat er steeds meer alleenstaande ouderen komen is met name dat laatste een aandachtspunt. Het wonen in woongroepen en/of het kunnen ontvangen van gasten kan hier aan bijdragen.

Ten tweede kan de woning dienen als uitvalsbasis voor activiteiten. In dit geval is de locatie van de woning en de actieradius van de bewoner bepalend. (Hooimeijer 2007) Door de toename van het gebruik van de auto en internet onder ouderen, hebben ouderen steeds meer de mogelijkheid om "zelf actief aan allerlei vormen van sociaal verkeer deel te nemen en er ook zelf een bijdrage aan te geven" (Schnabel 2006, p. 191). Mobiliteit van ouderen hangt af van cognitieve, psychosociale, fysieke, omgevings-, en financiële invloeden (Webber e.a. 2010). Beperkingen zorgen voor een afname in de activiteiten buitenshuis en ouderen met een hogere sociaal economische status lijken meer actief te zijn buitenshuis, mede omdat ze mobieler zijn. (Hoeymans e.a. 2005)

Figuur 2.11 Reden internetgebruik naar leeftijd (2009)



Bron: CBS Statline 2010

### 2.4.2 Wonen en zorg

Het hebben van een goede gezondheid of het goed aangepast zijn op mogelijke beperkingen zijn voorwaarden voor het hebben van (sociale) activiteiten (zie figuur 2.8). Volgens Boer (1999) kan de woning aangepast worden op beperkingen waardoor het gebrek aan gezondheid wordt gecompenseerd. Volgens Hooimeijer (2007) dient de woning onder andere als zorgcentrum. "Daarbij gaat het niet alleen om de persoonlijke verzorging, eten, slapen, hygiëne, enzovoorts, maar ook om beschutting, veiligheid, en privacy." (p. 11). Uit de vorige paragrafen is al gebleken dat het houden van privacy en een gevoel van controle over het eigen leven erg belangrijk wordt gevonden door ouderen. Hoe langer men thuis kan wonen, hoe meer aan die behoefte kan worden voldaan.



Tabel 2.5 Zorg met en zonder verblijf, percentage van totale leeftijdsgroep (2004-2007/8)

Leeftijdsgroep	AWBZ-zorg met verblijf				AWBZ/WMO-zorg zonder verblijf			
	2004	2005	2006	2008	2004	2005	2006	2007
45 tot 50 jaar	0,8	0,8	0,8	0,9	1,2	1,1	1,1	1,1
50 tot 55 jaar	0,8	0,9	0,9	1,0	1,7	1,5	1,5	1,5
55 tot 60 jaar	0,8	0,9	1,0	1,1	2,3	2,1	2,1	2,1
60 tot 65 jaar	1,0	1,0	1,1	1,2	3,5	3,4	3,3	3,2
65 tot 70 jaar	1,6	1,6	1,6	1,7	6,1	5,8	5,8	5,7
70 tot 75 jaar	3,3	3,3	3,3	3,1	12,7	12,0	11,8	11,4
75 tot 80 jaar	7,4	7,5	7,4	7,1	24,1	23,3	23,2	22,6
80 tot 85 jaar	16,5	16,2	15,9	15,3	37,1	36,6	37,1	36,8
85 tot 90 jaar	32,6	31,3	30,2	29,5	43,1	43,5	44,6	45,2
90 tot 95 jaar	51,2	50,1	49,0	48,5	39,4	40,2	41,6	42,6
95 jaar of ouder	67,5	65,8	64,7	64,5	29,3	30,9	32,5	33,2

Bron: CBS Statline 2010

Pas als ouderen zelf niet meer in bepaalde behoeften kunnen voorzien, en het sociale netwerk ook niet, komt de vraag naar professionele zorg. (Van Bilsen e.a. 2004) Uit tabel 2.5 komt naar voren dat vanaf zeventig jaar de zorgbehoefte snel toeneemt, waarbij de intramurale zorg vanaf tachtig jaar meer toeneemt. Hier komt de leeftijdsgrens van 75 voor de vierde leeftijd vandaan. Zorg zonder verblijf kan worden onderverdeeld in huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging en verpleging. Over het algemeen is huishoudelijke zorg het meest voorkomend, maar bij de echt oude mensen wordt persoonlijke verzorging belangrijker. Uit tabel 2.5 blijkt dat tussen 2004 en 2008 de medioren meer gebruik hebben gemaakt van intramurale zorg en de senioren minder: zij ontvangen vaker zorg thuis. Dit is opvallend, aangezien het beleid ervan uit gaat dat de intramurale zorg afneemt. Dit geldt echter alleen voor de senioren, niet voor de medioren.

De belangrijkste verlener van zorg is de partner (De Klerk 2004), maar ook andere naaste familieleden, en in mindere mate vrienden, zijn belangrijk bij het verlenen van zorg, meer dan de formele zorgverleners (Phillips e.a. 2000) Het blijkt dat ouderen met een hogere sociaaleconomische status meer gebruik maken van formele thuiszorg en ouderen met een lagere sociaaleconomische status meer van informele zorg van huisgenoten (Smits e.a. 2002). De woning moet de mogelijkheid bieden om (mantel- dan wel professionele) zorg te kunnen ontvangen. Ook moet de woning aangepast zijn op de behoeften van de oudere die voortkomen uit mogelijke beperkingen.

In de toekomst zal het gebruik van digitale middelen steeds belangrijker worden. Verbindingen met zorgverleners via internet, bluetooth, of andere verbindingen kan het thuis blijven wonen vergemakkelijken. (Kamel Boulos e.a. 2009) Er wordt een begin gemaakt met het toepassen van domotica. "Domotica omvat alle apparaten en infrastructures in en rond woningen, die elektronische informatie gebruiken voor het meten, programmeren en sturen van functies ten behoeve van bewoners en dienstverleners." (Domotica Platform Nederland 2010) Voor ouderen met een zorgvraag is met name zorg op afstand van belang. "Zorg op afstand is zorg die door een zorgverlener bij de cliënt thuis (of dicht bij huis) wordt geleverd, maar waarbij die zorgverlener niet bij de cliënt thuis aanwezig is." (Evers e.a. 2009, p. 2) Op dit moment wordt al gebruik gemaakt van elektronische middelen als videofoon, telefoon, sms, internet en het meten van fysiologische gegevens. Er zijn nog weinig effectstudies gedaan naar het gebruik ervan maar er wordt veel van verwacht voor de toekomst. Het moet met name bijdragen aan het langer thuis kunnen blijven wonen van ouderen en meer efficiënt werken in de zorg. (Evers e.a. 2009) De betaalbaarheid is nog een probleem: de technieken zijn nog duur en het is de vraag wie de kosten gaat dragen. Mogelijk kunnen de welvarende ouderen hier meer van profiteren als zorgverzekeraars of gemeenten er niet aan bijdragen en de kosten aan de ouderen zelf worden doorberekend.

### 2.4.3 Conclusie: welke rol speelt de woning bij het welzijn van ouderen?

De woning is voor ouderen erg belangrijk om succesvol oud te worden. Vanuit en in de woning kunnen sociale activiteiten worden ondernomen en steeds vaker wordt ook zorg in de woning verleend. Er lijkt een verschil te zijn tussen ouderen met een hoge dan wel lagere sociaaleconomische status: doordat ouderen met een lagere SES eerder beperkt raken, zijn zij eerder meer op de woning aangewezen. Eerder is gesteld dat dit vaker ouderen in een sociale huurwoning zijn. Verondersteld kan worden dat de woning voor hen nog belangrijker is maar doordat zij vaker in een huurwoning wonen, minder mogelijkheden hebben de woning naar eigen behoefte aan te passen. Ze zijn hiervoor grotendeels afhankelijk van de gemeente (zie paragraaf 2.6).

## 2.5 NIEUWE OUDEREN MET NIEUWE WENSEN

De toegenomen levensverwachting en veranderende sociaaleconomische kenmerken van ouderen, en de veranderende kijk op ouderdom en welzijn, zijn onderling verbonden en hebben een effect op de wensen van de ouderen van nu en de toekomst. Aangezien er een sterke differentiatie is tussen de ouderen van de derde (medioren) en vierde leeftijd (senioren) worden deze wensen apart behandeld. Hierbij is een onderscheid te maken tussen wensen omtrent de woning en omtrent zorg- en welzijnsdiensten.

### 2.5.1 Wensen medioren

#### *Woonwensen*

De meeste ouderen zijn ruimte en luxe in hun woning gewend en willen dat behouden, ook als ze met pensioen gaan. Er is dan ook steeds meer vraag naar ruime, grondgebonden woningen voor ouderen. De meeste traditionele ouderhuisvesting is kwalitatief niet erg hoogstaand, zijn veelal gestapelde woningen en horen tot de sociale huursector. Dit komt dus niet overeen met de vraag van een groot deel van de huidige ouderen. (Hooimeijer 2007) Ouderen die niet meer werken zijn niet langer gebonden aan locaties met mogelijkheden voor werk. Meer welvarende ouderen zijn bovendien niet langer gebonden aan woonlocaties die bereikbaar zijn met het openbaar vervoer vanwege het toegenomen rijbewijsbezit. Zij verhuizen steeds vaker vanuit de centrale gebieden naar de rustige, aantrekkelijke gebieden in de periferie: dit wordt ook wel 'amenity migration' genoemd en heeft een sterk verband met leefstijl en persoonlijke motivaties om ergens heen te verhuizen. Deze verhuizingen zijn vaak over grotere afstanden. (Van der Meer 2006) Ook verhuizen gepensioneerden vaker naar een wijk met een hogere status en verhuizen ouderen waarvan de kinderen uit huis zijn naar een kleinere woning in dezelfde wijk. (Bloem e.a. 2008) Ouderen zonder deze keuzes en met minder welvaart blijven achter in de steden. Dit zijn vaak ouderen behorend tot een etnische minderheid. Aan de andere kant lijkt er een trend te ontstaan dat welgestelde, actieve ouderen weer naar de stad trekken. (Hooimeijer 2007) Een deel van de medioren verhuist voordat gezondheidsproblemen voordoen naar een geschikte woning. Dit is een zogenaamde proactieve verhuisstrategie (De Boer 1999) en verhoogt de kans op succesvol oud worden.

Uit onderzoek van het RIGO blijkt dat de grootste groep oudere verhuisgeneigden van een koopwoning naar een andere koopwoning wil. Er is ook een groep (29%) die van een koopwoning naar een huurwoning wil verhuizen. Over het algemeen geldt dat men graag een wat kleinere woning wil. Ook komt uit het onderzoek naar voren dat hoe ouder men is, hoe liever men wil huren. (Van Iersel en Leidelmeijer 2009) Door het bescheiden aanbod in de private sector zijn zij al snel aangewezen op de sociale huursector. Ouderen kunnen wel vermogen hebben opgebouwd doordat ze een eigen woning hebben (Van Iersel en Leidelmeijer 2010), maar door een laag pensioen weinig inkomen hebben ('home rich, cash poor'). Hierdoor is het voor deze groep lastig om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning, terwijl ze wel hun koopwoning kwijt willen. Verzilveren is hier een mogelijke oplossing voor: een corporatie koopt dan de woning van ouderen en verhuren het aan dezelfde ouderen. Bovendien kunnen ze de opbrengst van de woning besteden aan hun woning, sparen voor zorg, erfenis voor de kinderen en vaker op vakantie gaan. (Van Iersel en Leidelmeijer 2010) Dit is dus een mogelijke nieuwe doelgroep voor corporaties: ouderen uit de derde leeftijd die hun woning willen verkopen en willen gaan huren.

### *Zorg- en welzijnswensen*

Ouderen in de derde leeftijd hebben nog geen grote zorgvraag, waardoor de wensen omtrent zorg weinig verschillen met mensen in de tweede leeftijd. Op het gebied van welzijn zijn wel meer wensen, mede vanwege het verlies aan de rol als werkende en/of als opvoeder. Andere activiteiten moeten worden gezocht, zoals gezien in paragraaf 2.4.1. Mogelijkheden moeten hiervoor geboden worden, zoals al gebeurt met bijvoorbeeld kortingen voor 65-plussers bij musea, etcetera. In paragraaf 2.4.1 blijkt al dat medioren dan ook veel gebruik van allerlei voorzieningen.

### **2.5.2 Wensen senioren**

De verhuisgeneigdheid neemt af naarmate men ouder wordt (Van Iersel en Leidelmeijer 2009). Dit wordt versterkt door het toegenomen eigenwoningbezit waardoor men ook minder snel geneigd is te verhuizen (Van Iersel en Leidelmeijer 2010). Men wil zo lang mogelijk thuis in de eigen omgeving blijven wonen, ook als de gezondheid achteruitgaat en er aanpassingen nodig zijn (o.a. Van Bilsen e.a. 2004). Hier moet de woning op aangepast worden en het zorg- en dienstenaanbod ook. Hierdoor moeten de zorginstellingen meer naar de cliënten luisteren. (De Blok e.a. 2008) De ontwikkeling dat ouderen steeds langer thuis willen blijven wonen, kan mede begrepen worden door de veranderende sociaal-culturele kenmerken van de groep, maar ook door de mogelijkheden die er zijn om zorg thuis te ontvangen, door het idee dat er heerst dat ouderen controle en autonomie over hun leven moeten kunnen houden en door de bezuinigingen in de zorg waardoor het aanbod in de verzorgingstehuizen minder wordt.

Het moet echter wel mogelijk zijn om thuis te blijven wonen. In kader 2.1 staat voorwaarden hiervoor die zijn genoemd door ouderen zelf. Hierbij gaat het om zowel woon-, welzijns- als zorgwensen. Er moet voldoende aanbod van geschikte woningen zijn, die in een veilige omgeving moeten staan. De woningen moeten veilig zijn en aangepast op de beperkingen en wensen van de ouderen en er moet zorg geleverd kunnen worden. Bovendien moeten voorzieningen bereikbaar zijn en moeten er mogelijkheden voor vervoer zijn. De zorgverlening moet gericht zijn op de wensen van de ouderen, en flexibel en professioneel zijn. Ouderen ontvangen graag hulp bij het huishouden en voor onderhoud aan de woning en/of de tuin. Dit komt overeen met een onderzoek van USP en DIA onder 60-plussers. Hieruit komt naar voren dat er vraag is naar ondersteuning in de dagelijkse praktische zaken. (Delfgaauw & Forschelen-Janssen 2010)

Voor de ouderen die wel willen verhuizen zijn de belangrijkste redenen de woning (bijvoorbeeld te groot, niet gelijkvloers) en de behoefte aan zorg (vooral op langere termijn). De traditionele gestapelde zorginstellingen voldoen voor veel ouderen niet meer. Met name de ouderen met een koopwoning zullen steeds vaker verhuizen naar een grondgebonden en geschikte koopwoning. (Hooimeijer 2007) Senioren die alleen wonen en een slechte gezondheid hebben zijn eerder geneigd om naar een zorginstelling te verhuizen (Bloem e.a. 2008). Dit wordt 'assistance / institutional migration' genoemd. Het gaat hierbij in het algemeen om ouderen van 75 of ouder, die weten dat ze binnenkort beperkt zullen zijn in hun geestelijke en/of fysieke gesteldheid, alleen wonen, een lagere sociaaleconomische klasse hebben, niet over de formele of informele zorg kunnen beschikken en niet de mogelijkheid hebben om hun omgeving aan te passen. Het doel van de verhuizing is dan ook om assistentie te kunnen krijgen die ze in hun oude woning niet konden krijgen. Het is mogelijk dat er pas verhuist wordt nadat de gezondheidsproblemen zich hebben voorgedaan, wat een reactieve verhuisstrategie is (De Boer 1999). Deze groep verhuist meestal over zo'n kort mogelijke afstand. (Van der Meer 2006) Weduwen of weduwnaren zijn eerder geneigd om naar een aangepaste woning te verhuizen. Ook deze groep ouderen heeft behoefte aan zorg en ondersteuning.

Wanneer ouderen, om wat voor reden ook, wel in een verzorgingstehuis of vergelijkbare instelling terecht komen, is het van belang dat ze een gevoel van controle en privacy houden (Wahl e.a. 2007). Ouderen geven aan dat ze in een instelling behoefte hebben aan goede verzorging, zowel geestelijk als lichamelijk, maar ook aan activiteiten en recreatie en winkels voor dagelijkse boodschappen. Ouderen willen keuzes hebben rondom maaltijden, en inspraak bij het huisvestingsbeleid en het organiseren van activiteiten. Ook moet er aandacht zijn voor veiligheid en moeten de bewoners gevarieerd zijn qua leeftijd en invaliditeit. De woning moet groot genoeg zijn om vrij te kunnen bewegen en om logés te kunnen ontvangen. (Van Bilsen e.a. 2004, p. 226) Tot slot is het van belang dat ouderen ook

lichamelijk actief kunnen blijven: het bieden van sportvoorzieningen voor ouderen bij instellingen is een mogelijkheid aangezien deze groep minder beweegt dan de medioren (Tiessen-Raaphorst e.a. 2010; Van Houts 2010).

### 2.5.3 Conclusie: wat willen ouderen?

De meeste ouderen willen zolang mogelijk zelfstandig en in de eigen woning blijven wonen. Medioren zijn bovendien nog erg zelfstandig en hebben weinig behoefte aan specifieke zorg- en welzijnsdiensten. Wel zoeken medioren naar activiteiten die het betaalde werk kunnen vervangen. De woning waarin ouderen wonen is vaak ruim en dat willen ze behouden, hoewel ouderen wel vaak wat kleiner willen gaan wonen. De traditionele ouderenwoningen zijn echter te klein en hebben bovendien een negatief imago. Ouderen verhuizen vaak in verband met een zorgvraag, waarbij ouderen met een hogere opleiding vaker al voordat gezondheidsproblemen zich voordoen verhuizen naar een geschikte woning.

#### Kader 2.1 Voorwaarden, suggesties en wensen op het gebied van zorg, welzijn en wonen die ertoe bijdragen dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.

##### Zorg

- Flexibele professionele verzorging en verpleging in de thuissituatie (24-uurs zorg, geen schaarste in zorgaanbod).
- Hulp bij huishoudelijke activiteiten (met name zwaardere klussen en boodschappen, wensen van de cliënt moeten centraal staan).
- Hulp bij onderhoud huis (klussendienst) en tuin.
- Aanpassingen en hulpmiddelen ter ondersteuning van dagelijkse leven: telefoon met vergrote/verlichte toetsen, magnetron, rollator, verhoogd bed, toilet, traplift, rolstoel, handgrepen, verbrede deurposten, zitplek in bad/douche, antislip in douche.
- Mogelijkheid om thuis, zorg te ontvangen vanuit verpleeghuis of verzorgingshuis.

##### Welzijn

- Winkels en andere voorzieningen als brievenbus, kerk, ziekenhuizen, bibliotheek en dergelijke in de buurt of makkelijk bereikbaar.
- Goed vervoerssysteem, zowel openbaar als collectief.
- Maaltijdvoorziening aan huis (Tafeltje Dekje en catering bedrijven die aan huis leveren).
- Voldoende informatie over ouderen voorzieningen in de gemeente.
- Alarmeringsservice (zorgalarmering voor onplanbare zorg) en sociale alarmopvolging (alarmeringssysteem waarop mensen terug kunnen vallen als zij plotseling in sociale of psychische problemen komen).

##### Wonen

- Veilige woonomgeving: politie op straat, straatverlichting, bestrating die het mogelijk maakt met hulpmiddelen (rollator en dergelijk) zich te verplaatsen (schuine drempels, oplossen obstakels).
- Veilige woning: aanpassing van huis aangaande veiligheidsvoorzieningen (brandmelder, inbraakbeveiliging).
- Voldoende woningaanbod voor ouderen (gelijkvloers, drempelvrij, in de buurt van voorzieningen).
- Parkeermogelijkheid voor de deur.

Bron: Van Bilsen e.a 2004, p. 225

## 2.6 SPEELVELD WONEN, WELZIJN EN ZORG

Een laatste onderdeel van het theoretische kader is het speelveld van wonen, welzijn en zorg en welke rol de verschillende organisaties hierin hebben. De rol van woningcorporaties krijgt extra aandacht, aangezien Portaal een woningcorporatie is.

### 2.6.1 Algemene ontwikkeling: naar 'governance'

Er is in de jaren zeventig een omschakeling geweest van 'government' naar 'governance'. De maatschappij werd steeds complexer, vanwege mondialisering, internationale migratie, de diensteneconomie en een groeiende rol voor de Europese Unie. Er ontstond een netwerksamenleving waardoor de bestaande bestuurlijke structuren niet langer

voldeden. De nationale overheden konden niet meer alles zelf organiseren en financieren. Flinkke bezuinigingen, privatisering en decentralisatie waren het gevolg. De bestuurlijke en financiële verzelfstandiging van woningcorporaties in de jaren negentig komt hier uit voort. Een ander antwoord op deze bestuurlijke problemen was governance, wat gezien kan worden als samenwerking tussen verschillende sectoren en/of verschillende partijen om een gezamenlijk doel te verwezenlijken. (Klijn & Teisman 2002; Van Kempen 2010; Elander & Blanc 2001) Een voorbeeld hiervan is het woon-, zorg- en welzijnbeleid, wat eerder vrij gescheiden sectoren waren, maar waar steeds meer door samenwerking wordt geprobeerd dit efficiënter en kwalitatief hoogstaander vorm te geven.

### **2.6.2 Beleid rondom wonen, zorg en welzijn**

Het beleid rondom wonen, zorg en welzijn heeft flink wat veranderingen gekend de afgelopen decennia. In de jaren negentig van de vorige eeuw werd begonnen met privatisering, decentralisatie en de financiële loskoppeling van wonen en zorg. Dit was deels een reactie op de massale en kwalitatief achtergebleven zorg uit de jaren tachtig. Door de zorg te privatiseren zou er meer ingespeeld worden op de vraag en bovendien zou het goedkoper worden. Het aanbod van woningen en diensten zou moeten groeien, maar dit is niet gebeurd. (De Boer 1999) Door de decentralisatie kan de rijksoverheid zich meer toeleggen op de coördinatie tussen de verschillende sectoren. De meest recente overtuiging is dat de zorgvrager centraal moet staan. (Hooimeijer 2007; De Blok e.a 2009)

#### *Zo lang mogelijk thuis blijven wonen*

Meer recent is het credo opgekomen dat iedereen zo lang mogelijk thuis moet kunnen wonen. Enerzijds is dit omdat ouderen dit zelf willen en anderzijds omdat de overheid bezuinigt op intramurale instellingen. Centraal is het beleidsstuk 'Beter (t)huis in de Buurt' met als doel "Bevorderen dat ouderen en mensen met beperkingen zelfstandig in hun wijk kunnen (blijven) wonen, ondersteuning en zorg op maat thuis kunnen ontvangen en daardoor (langer) mee kunnen doen in de maatschappij. Ouderen en mensen met een beperking kunnen zoveel als mogelijk kiezen hoe zij willen wonen en hoe zij zo nodig zorg en ondersteuning ontvangen" (Ministerie van VROM WWI & Ministerie van VWS 2007 p. 2). Hiermee stelt de overheid de vrager meer centraal. Ouderen willen langer thuis wonen en meedoen aan de samenleving en door dit actieplan wordt dit gestimuleerd. Er wordt een meer integrale benadering gekozen van wonen, zorg en welzijn.

Met de inwerkingtreding van de Wmo in 2007 hebben de gemeenten hierin de trekkende rol gekregen. "De wet bepaalt dat gemeenten hun burgers moeten compenseren op een aantal domeinen(...). Dit zijn: het voeren van een huishouden, zich in en om de woning te verplaatsen, zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel, en medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan." (De Boer 2010 p. 3, 9) Woningcorporaties hebben ook een taak: "Woningcorporaties zijn een belangrijke partner in het realiseren van geschikte woningen en maatschappelijk vastgoed en wij verwachten van hen een forse inzet op dit terrein." (Ministerie van VROM WWI & Ministerie van VWS 2007 p. 7) In de komende jaren wordt er echter fors bezuinigd op de Wmo: gemeenten krijgen maar liefst tweehonderd miljoen euro minder te besteden (VNG 2010).

Uit onderzoek blijkt dat er nog knelpunten liggen bij de uitvoering van het actieplan waarvan de belangrijkste zijn: regievoering (de gemeente neemt te weinig de leiding); huidige financiële middelen en mogelijkheden; de invloed van marktwerking; nieuwe wet- en regelgeving en onvoldoende prioriteit/urgentie. Deze problemen passen binnen een governance structuur, waarin de complexiteit en de verschillende doelstellingen van de partijen tot lastige situaties kunnen leiden (Klijn & Teisman 2003). Verder is er nog weinig aandacht voor welzijn: "Op dit moment zijn partijen te zeer gewend om mensen zorg aan te bieden in plaats van ze actief te maken." (Hartmans-Menting & Oomen 2008)

Er is al langere tijd een ontwikkeling gaande om meer keuzevrijheid te geven aan de cliënt voor wonen en zorg, door het financiële, functionele en administratieve scheiden van wonen en zorg. De cliënt huurt dan de woning afzonderlijk en koopt los daarvan zorg in. Op dit moment worden zowel wonen als zorg gefinancierd uit de AWBZ. In de toekomst nemen de vastgoedorganisaties de ontwikkeling en beheer van het vastgoed over, ouderen huren dan bij de vastgoedorganisatie en kopen los daarvan zorg in bij een zorginstelling. (Van den Beld & Van Zalk 2010) Zorg vindt dan steeds vaker thuis plaats, middels het Volledig Thuis Pakket. Er is besloten dit plan niet in een keer door te

voeren omdat uit onderzoek blijkt dat het voor kwetsbare groepen nadelige gevolgen heeft. (Van der Waart e.a. 2009)

#### *Samenwerken centraal*

Binnen een governance systeem staan samenwerken met meerdere partijen, gedeelde verantwoordelijkheid en een gezamenlijk doel centraal. Partijen zijn onderling afhankelijk, hebben elkaar nodig. In het speelveld van wonen, welzijn en zorg van ouderen zijn veel partijen betrokken, zoals te zien in tabel 2.6. Was de overheid eerder de centrale partij, nu is het één van de vele partijen. (Klijn & Teisman 2003; Van Bortel & Elsinga 2007) Wel blijkt dat zowel de nationale als de lokale overheid een belangrijke rol hebben. Zo is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering en regievoering van de Wmo en wordt de AWBZ vanuit de Rijksoverheid gefinancierd.

**Tabel 2.6 Verantwoordelijkheden verschillende instanties wonen en zorg**

<b>Wat?</b>	<b>Verantwoordelijke instantie</b>
Wonen: investeren	Woningeigenaren, waaronder corporaties
Wonen: individuele vergoedingen	Nationale overheid
Welzijn (bijstand, activiteiten, transport)	Gemeenten
Thuishulp (hulp in het huishouden, sturing)	Gemeenten
Ambulante zorg (verpleging)	Zorgkantoren (AWBZ)
Institutionele zorg	Zorgkantoren (AWBZ)
Genezing (dokter, apotheek, therapie)	Zorgverzekeraars / nationale overheid

*Bron ISA-platform 2010*

#### *Bezuinigingen door vergrijzing*

De vergrijzing betekent onder andere dat er minder mensen aan het werk zijn om de stijgende kosten van de zorg te betalen. Dit leidt tot een zwaarder beroep op de zorgsector en de publieke middelen. (Knijn 2004; Wahl e.a. 2007) Aan de andere kant worden ouderen gezonder oud en kunnen dus ook prima langer doorwerken (Ouweland 2002). Uit een CPB rapport uit 2006 komen drie manieren naar voren om het tekort in de zorg aan te pakken. Allereerst door de kosten van de vergrijzing aan te pakken, door de pensioenleeftijd te verhogen<sup>3</sup>, door de zorgkosten te beteugelen en de gunstige belastingregime voor ouderen aan te pakken. Een onderdeel daarvan is dat er minder snel een indicatie gegeven wordt voor het wonen in een instelling (Ipenburg 2008) en ook dat huishoudelijke hulp uit de AWBZ wordt gehaald en binnen de Wmo valt. Een tweede mogelijkheid is door meer inkomsten te genereren door een verhoging van de arbeidsparticipatie van onder andere ouderen. Een derde en laatste mogelijkheid is de economie minder kwetsbaar te maken voor macro-economische schokken. (Van Ewijk e.a. 2006)

#### **2.6.3 Veranderende rol woningcorporaties**

Woningcorporaties in Nederland bezitten in vergelijking met andere Europese landen een relatief groot deel (circa 35 procent) van het woningbezit. Corporaties zijn na de woningwet in 1901 ontstaan, uit onvrede over de woonsituatie van de arbeidersklasse en de daaraan gekoppelde slechte gezondheid. Corporaties waren oorspronkelijk sterk gekoppeld aan de overheid en hadden tot doel betaalbare en goede woningen te bouwen voor hen die dat niet zelf konden doen. Sinds 1993 hebben de woningcorporaties een grote mate van bestuurlijke zelfstandigheid en sinds 1995 ook financiële zelfstandigheid. Toch moeten corporaties wel aan voorwaarden voldoen die worden gesteld door de overheid, anders krijgen ze geen staatsteun, in de vorm van korting op de hypotheekkosten en/of projectsteun. Zo zijn corporaties in een complexe situatie terecht gekomen. (Van Bortel & Elsinga 2007)

In het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) ligt vast dat corporaties zich moeten toelagen op zes prestatievelden en ook niet meer mogen doen dan daarin staat vastgelegd. De hoofdtaak is het 'bij voorrang huisvesten van de primaire doelgroep'. Bovendien moet de kwaliteit van de woningen voldoende zijn, moeten huurders betrokken worden bij het proces en moeten de financiën op orde zijn. In 1997 is het prestatieveld

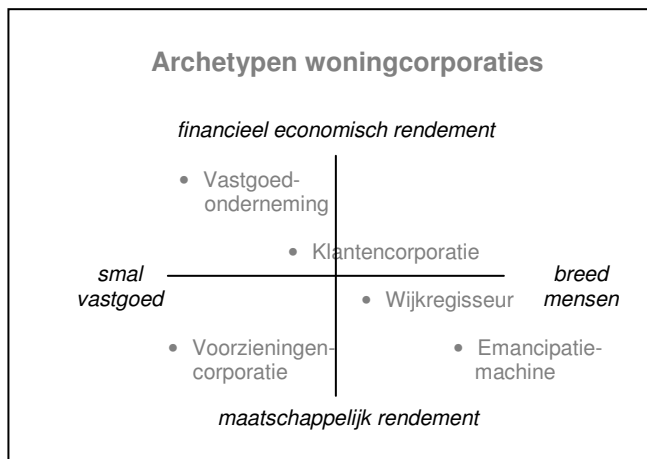
<sup>3</sup> In het regeerakkoord van VVD en CDA uit 2010 staat een verhoging van de AOW leeftijd naar 66 vanaf 2020.

'leefbaarheid' toegevoegd en in 2001 'wonen en zorg'. (Snuverink 2010; Van den Beld & Van Zalk 2010; Hooimeijer 2007) Uit de toevoeging van het vijfde en zesde prestatieveld blijkt dat corporaties steeds meer als maatschappelijke ondernemingen worden gezien. In het 'Antwoord aan de Samenleving' van Aedes, komt naar voren dat woningcorporaties maatschappelijke ondernemingen willen zijn. Er is wel een verschil in corporaties in de mate waarin ze zich maatschappelijk onderneming gedragen. (Gruis 2008; Haffner e.a. 2010)

Er is geen eenduidige positie van woningcorporaties en er is dan ook een roep om duidelijkere afspraken tussen overheid en corporaties. "(E)r gelden echter geen bindende meetbare wettelijke verplichtingen over omgang en resultaat van woonzorginvesteringen". (Van den Beld & van Zalk 2010, p. 41) Met name het vijfde en zesde prestatieveld bieden onduidelijkheid over de taakafbakening van corporaties (Hooimeijer 2007). Corporaties en gemeenten maken onderling prestatieafspraken die "periodieke afspraken over de kwalitatieve en kwantitatieve huisvestingsprestaties op lokaal niveau [bevatten]" (Van den Beld & Van Zalk 2010). Dit is een sturingsinstrument dat past binnen een governance structuur (Van Bortel & Elsinga 2007).

Het SEV heeft visueel de archetypen van corporaties weergegeven (figuur 2.12). Corporaties positioneren zich op twee assen. De horizontale as geeft weer of een corporatie vooral op vastgoed of op mensen is gericht. De verticale as geeft weer of een corporatie vooral voor financieel economisch rendement gaat of voor maatschappelijk rendement. Er zijn vijf archetypen corporaties, elk met een andere positionering op de assen (zie kader 2.2). Een corporatie kan ook van positie wisselen, of per project een andere rol aannemen, of de positie kan veranderen door een veranderende context. Een kenmerk van corporaties in een governance systeem is dan ook de diversiteit van corporaties, van de verschillende actoren waar corporaties mee te maken hebben en van afdelingen en medewerkers binnen een corporatie. Samenwerken gebeurt met name met gemeenten, en in mindere mate met bewoners, zorg- en welzijnspartijen, commerciële partijen en andere corporaties. (Van Bortel & Elsinga 2007)

Figuur 2.12 Archetypen woningcorporaties



Bron: SEV 2006

#### Toekomst sector

Er zijn twee mogelijke ontwikkelingen wat betreft de positie van corporaties. De eerste is een versmalling van de taken van corporaties, oftewel terug naar de kerntaak van de corporaties om de doelgroep te huisvesten. (Conijn 2005) Met het ingaan van de EU-beschikking per 1 januari 2011 lijkt het deze kant op te gaan. Van woningcorporaties wordt dan gevraagd dat negentig procent van de huishoudens bij toewijzing van woningen tot de liberalisatiegrens (anno 2011 €652,52) een belastbaar inkomen tot 33.614 euro moet hebben. De overige tien procent mag toegewezen worden aan mensen met een hoger inkomen, waarbij urgenten voorrang krijgen. Onder urgenten vallen met name mensen met sociale problemen, asielzoekers, of mensen die gedwongen uit sloopwoningen komen. (Van der Laan 2010) Een tweede mogelijkheid is juist een taakverbreding, waarbij

#### Kader 2.2 De archetypen volgens SEV

**Vastgoedonderneming:** bouwende en beherende woningcorporatie; er wordt gestuurd en verantwoord op basis van bouwproductie, omvang van de (sociale) voorraad en het (minimaal noodzakelijke) financieel noodzakelijke resultaat (financiële continuïteit).

**Klantencorporatie:** de corporatie stuurt op en legt verantwoording af op basis van de mate waarin gewenste klanttevredenheid wordt bereikt.

**Wijkregisseur:** de corporatie stuurt op en legt verantwoording af over mate waarin de gewenste leefbaarheid, vitaliteit en waardeontwikkeling in de wijk wordt bereikt.

**Emancipatiemachine:** corporatie streeft naar individuele en/of collectieve empowerment van haar klanten en legt verantwoording af over de mate waarin dat wordt bereikt.

**Voorzieningscorporatie:** corporatie specialiseert zich in de bouw en beheer van maatschappelijk vastgoed (voor onderwijs, zorg, welzijn, e.d.) en legt verantwoording af over de mate waarin dat wordt bereikt.

Bron: Kei kenniscentrum stedelijke vernieuwing 2010

corporaties een grotere rol spelen bij vastgoed van maatschappelijke organisaties en/ of meer actief bij gaan dragen aan de dienstverlening, zoals het welzijnswerk. (Conijn 2005) Gezien de inhoud van de EU-beschikking lijkt deze mogelijkheid klein.

Binnen de corporatiesector is een discussie gaande over de toekomst van de sector. De crisis heeft flinke gevolgen voor de sector. (o.a. KEI centrum 2010) Er is nog niet zeker te zeggen waar dit naar zal leiden, maar de verslechterde financiële situatie samen met de nieuwe EU-regeling lijkt erop te wijzen dat corporaties weer terug gaan naar de kerntaak: het bouwen, onderhouden en beheren van woningen voor mensen die het niet zelf kunnen. Wel is het een mogelijkheid om binnen corporaties een administratieve scheiding te realiseren tussen sociale huur en duurdere huur, waarvan het laatste onderdeel dan geen staatsteun ontvangt. De ideeën hierover zijn nog pril en het is lastig in te schatten hoe dit zich in de toekomst ontwikkelt.

#### 2.6.4 Woningcorporaties in het speelveld van wonen, zorg en welzijn

Het zesde prestatieveld van het BBSH richt zich specifiek op wonen en zorg. Hierin wordt omschreven dat corporaties moeten bijdragen aan het huisvesten van ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven. Om dit uit te voeren kunnen corporaties woon-zorgcomplexen bouwen en exploiteren, maar ook bijdragen aan het langer zelfstandig wonen naar de wens van de personen, of een bemiddelende rol spelen voor bewoners met betrekking tot zorg- en dienstverlening. (Artikel 12b BBSH) Er staan geen harde regels of richtlijnen in het BBSH en corporaties kunnen hier dan ook redelijk vrij een invulling aangeven.

In totaal zijn er ongeveer 455 woningcorporaties in Nederland, waarvan vijftien zich specifiek op wonen en zorg richten (Van den Beld & Van Zalk 2010). Uit onderzoek van Habiforum en Corpovenista (2006) komt het volgende beeld van corporaties naar voren: "Het blijkt dat de meeste corporaties wonen en zorg als één van hun speerpunten van beleid beschrijven en op vele fronten projecten die met ouderenhuisvesting en/of zorg te maken hebben, in uitvoering hebben. De huidige voorraad van de corporaties is namelijk voor het grootste deel nog niet geschikt voor zorgbehoevende ouderen. Corporaties zien voor zichzelf daarom op het fysieke vlak een belangrijke taak, maar willen daarnaast ook graag vraag en aanbod van zorg en welzijn met elkaar in contact brengen." (Vegter & Leber 2006, p. 3) "Corporaties streven over het algemeen naar hetzelfde: namelijk zelfstandig wonen in de wijk mogelijk maken voor zorgbehoevende ouderen die dat wensen" (Vegter & Leber 2006, p. 54).

#### Kader 2.3 Wat is levensloopbestendig bouwen?

Een levensloopbestendige woning is "het overkoepelende begrip voor een woning die geschikt is of eenvoudig geschikt is te maken voor bewoning tot op hoge leeftijd, ook in geval van fysieke handicaps of chronische ziekten van bewoners." (KEI-centrum 2008)

Er zijn een tal van verschillende benamingen ontstaan voor levensloopbestendige woningen. Voorbeelden zijn Nultredenwoningen, Levensloopgeschikte woningen (voor elke fase geschikt; rollator en rolstoel toegankelijk), Verzorgd wonen (inclusief zorg), Zorgwoningen (kan thuiszorg geleverd worden), Kangoeroewoningen (twee woningen bij elkaar voor mantelzorger en zorgbehoevende).

*Bron: KEI kennis centrum stedelijke vernieuwing 2008*

Corporaties hebben grofweg twee mogelijkheden bij het bieden van geschikte woningen voor ouderen: nieuwe woningen bouwen of de bestaande woningen aanpassen. Beiden zijn noodzakelijk, omdat alleen nieuwbouw de groei in de vraag niet kan bijhouden. In het onderhandelingsakkoord tussen het Rijk en Aedes (september 2007) belooft Aedes namens de woningcorporaties 150.000 woningen te bouwen, waarvan tachtig procent geschikt is voor ouderen, vanwege een tekort aan geschikte woningen voor ouderen (De Klerk 2004). Een andere benaming voor geschikt bouwen is levensloopbestendig bouwen (kader 2.3). Een andere mogelijkheid voor corporaties ligt in het 'opplussen' van bestaande woningen, waarbij de woning zo wordt verbouwd dat het geschikt wordt voor ouderen (kader 2.4). Denk hierbij aan het aanpassen van het toilet en douche en het verwijderen van drempels. Dit wordt door veel corporaties gedaan. Ook realiseren veel corporaties gemeenschappelijke ruimten in seniorencomplexen om ontmoeting te bevorderen. (Vegter & Leber 2006)

Dit fysiek geschikt maken is erg kostbaar en corporaties ondervinden veel belemmeringen om de financiering rond te krijgen. Doordat corporaties financieel afhankelijk moeten opereren, kan het gunstig zijn om zich op rijkere ouderen te richten met een zorgvraag. (Vegter & Leber 2006) Corporaties zijn verantwoordelijk om nieuwe woningen op basiskwaliteit af te leveren. Wanneer er extra aanpassingen nodig zijn, worden die via de Wmo door de gemeente betaald. Om dit efficiënt te regelen, moeten de aanpassingen zo vroeg mogelijk in het bouwproces



meegenomen worden. Wanneer er in bestaande woningen aanpassingen nodig zijn, moet dit in principe via de Wmo gefinancierd worden. (Van Erp e.a 2010)

Naast de fysieke opgave zijn corporaties steeds meer bezig met zorg en diensten: “Ook willen corporaties graag dat in hun woningen zorg- en welzijnsdiensten worden aangeboden. Zij bieden dit met nadruk niet zelf aan, maar proberen op lokaal niveau vraag en aanbod aan elkaar te knopen. Corporaties participeren bijvoorbeeld in woonzorgzones, proberen lokaal zorgabonnementen op te zetten, onderzoeken de zorgvraag van hun huurders, inventariseren het aanbod van lokale zorg- en welzijnspartijen en informeren hun huurders over de mogelijkheden”. (Vegter & Leber 2006, p. 55) Over het algemeen blijkt dat er nog te weinig kennis is bij corporaties over de woon- en zorgvraag van ouderen. Bovendien moeten corporaties keuzes maken omtrent vragen als het wel of niet richten op rijkere zorgbehoevende ouderen. Aan de andere kant moet ook het aanbod goed in beeld worden gebracht. (Vegter & Leber 2006)

### 2.6.5 Conclusie

Binnen de zorgsector en vanuit de overheid is er steeds meer sprake van een vraaggestuurde zorg: ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig wonen en dit moet dan ook gefaciliteerd worden. Dit wordt duidelijk in het actieplan ‘Beter (t)huis in de buurt’, wat niet alleen een reactie is op een veranderende vraag, maar ook een middel om te bezuinigen in de zorg. Hierdoor veranderen de taken van overheden, zorginstellingen en woningcorporaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Daarnaast zijn woningcorporaties steeds meer maatschappelijke organisaties. Deze twee ontwikkelingen samen zorgen ervoor dat corporaties een andere houding aannemen ten aanzien van wonen, welzijn en zorg voor ouderen. Corporaties maken de woningvoorraad zoveel mogelijk geschikt voor zorgvragers, waaronder met name ouderen. Ook wordt er veel samengewerkt met andere partijen om zorg- en welzijnsdiensten te leveren. Voor welzijn is vaak minder aandacht.

## 2.7 CONCEPTUELE MODELLEN

De komende decennia komen er steeds meer ouderen in Nederland. Deze ouderen vormen een heterogene groep, waarbij een belangrijk verschil is tussen ouderen die in een huurwoning en ouderen die in een koopwoning wonen: ouderen in een sociale huurwoning hebben vaak een lagere sociaaleconomische status wat allerlei kenmerken en wensen met zich meeneemt. De woning is voor ouderen erg belangrijk bij het ervaren van succesvol oud worden: activiteiten worden in en vanuit de woning georganiseerd maar ook het leveren van zorg- en welzijnsdiensten vindt steeds meer in en rond de woning plaats. Mede vanwege de financiële crisis zijn corporaties bezig met een herbezinning op de eigen positie. Daarnaast is er een ontwikkeling van het scheiden van wonen en zorg gaande waarbij woningcorporaties woningen verhuren aan onder andere zorgbehoevende ouderen. Ouderen willen immers zo lang mogelijk thuis wonen, ook als de gezondheid achteruit gaat. Bovendien wordt er bezuinigd op zorg waardoor het voor ouderen lastig is om in een instelling terecht te komen. Woningcorporaties spelen dan ook een belangrijke rol bij het aanbod van geschikte woningen voor ouderen en blijven bezig met het zoeken naar de eigen positie hierbinnen.

Voorgaande wordt in het kader van dit onderzoek toegepast op Portaal en visueel weergegeven in twee conceptuele modellen. Dit om de complexiteit van het geheel wat terug te brengen. Het eerste model (figuur 2.13) geeft inzicht in het beleid van Portaal en de regio's. Het tweede model (figuur 2.14) gaat in op de vraagkant, de wensen en gedrag van ouderen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

### Kader 2.4: Wat is opplussen?

“Woningen die al gebouwd zijn, verbeteren en aanpassen op een manier dat zij geschikt worden om daarin langdurig te blijven wonen, ook op hoge leeftijd”

Toegankelijkheid: toegang tot het gebouw of de woning; geen trappen of drempels

Veiligheid en comfort: bijvoorbeeld goede verlichting en veiligheidssloten

Woonomgeving: aanwezigheid voorzieningen en bereikbaarheid woning, bijvoorbeeld goed openbaar vervoer

Gebruiksgemak: geschiktheid voor mensen met lichte functiestoornissen, bijvoorbeeld hoogte van het keukenwerkblad

*Bron: Stichting Kenniscentrum Oplussen 2010*

### 2.7.1 Conceptueel model aanbodkant: Portaal

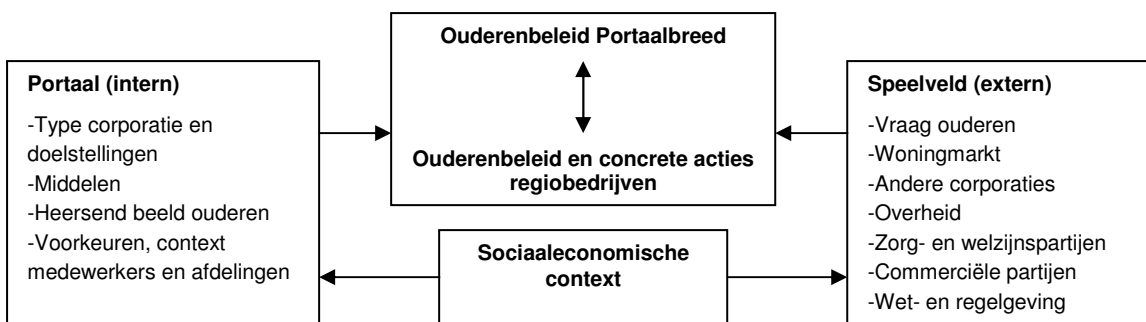
Het beleid van Portaal over ouderen en het beleid van de regiobedrijven en hun concrete acties hebben een wisselwerking. Portaalbreed wordt beleid gemaakt, mede met input van de regiobedrijven en aan de andere kant geeft het Portaalbrede beleid een kader voor de regiobedrijven waarbinnen ze kunnen opereren. Dit beleid wordt beïnvloed door interne en externe factoren.

Intern speelt een aantal factoren mee. Zo is de type organisatie van belang, met name in hoeverre Portaal een maatschappelijke organisatie is. Hieraan worden de doelstellingen van Portaal afgeleid. De middelen slaan op de financiële en personele middelen van Portaal: beleid en concrete acties moeten wel mogelijk zijn en daar is geld en personeel voor nodig. Het heersende beeld binnen de organisatie over ouderen speelt ook zeker mee. Hoe worden de ouderen gezien en wat voor beleid moet daar dan op gemaakt worden? Tot slot zijn er veel verschillende medewerkers en afdelingen binnen Portaal met eigen voorkeuren, waarden en normen.

Aan de andere kant zijn externe factoren van belang, oftewel het speelveld waarin Portaal handelt. Dit is deels voor heel Portaal van invloed, maar speelt met name een rol op regionaal niveau, omdat het speelveld overal anders is. Als eerste is de vraag van ouderen van belang. Hier gaat het volgende model dieper op in. Ten tweede de woningmarkt en de rol van Portaal daarin. Andere partijen zijn ook van belang: andere corporaties (zijn er corporaties die zich speciaal op ouderen richten?), gemeenten en rijksoverheid (gronduitgifte, prestatieafspraken, wet- en regelgeving), zorg-, welzijns- en commerciële partijen. De wet- en regelgeving stelt de kaders waarin Portaal moet opereren, zoals bijvoorbeeld de taken die zijn vastgelegd in het BBSH, of de rol van corporaties in de Wmo.

De sociaaleconomische context heeft invloed op zowel de interne als de externe factoren. Het kan de financiële middelen bepalen, maar ook bijvoorbeeld het beeld over ouderen beïnvloeden. Extern kan de sociaaleconomische context invloed hebben op de taakverdeling en de wet- en regelgeving en op de woningmarkt en de vraag van ouderen.

Figuur 2.13 Conceptueel model aanbodkant



### 2.7.2 Conceptueel model vraagkant: woongedrag ouderen

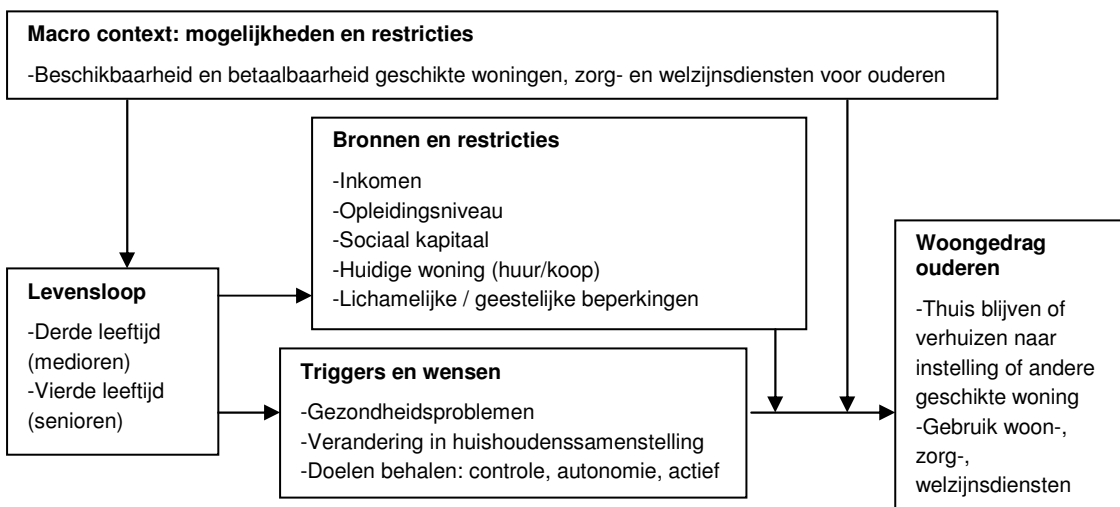
Onderstaand model is gemaakt aan de hand van het gedragsmodel met een levensloopperspectief dat Mulder en Hooimeijer (1999) gebruiken. Dit model is aangepast op dit onderzoek. Het gaat over de groep ouderen en hun gedrag omtrent wonen, zorg en welzijn rond de woning. De macro context biedt mogelijkheden en restricties voor ouderen voor het gebruik van woon-, zorg- en welzijnsdiensten. De woningmarkt speelt een rol, maar ook de zorg- en welzijnsmarkten. De toename van het aantal ouderen heeft hier invloed op, en aan de andere kant het aanbod van genoemde diensten. Centraal in dit model staat de levensloop. Volgens deze benadering bepaalt de levensloop van een huishouden wensen en mogelijkheden voor keuzes. In dit geval kan er onderscheid worden gemaakt in de ouderen van de derde en vierde leeftijd. Vitale ouderen hebben andere behoeften en mogelijkheden dan zorgbehoevende ouderen.

Uit de levensloop komen bronnen en restricties voort. Uit de theorie blijkt dat ouderen steeds meer hoogopgeleid en meer kapitaalkrchtig zijn, maar dat dit met name voor de medioren geldt. Het inkomen en opleidingsniveau

hebben invloed op de keuzevrijheid die ouderen hebben. Met bijvoorbeeld een laag inkomen is het moeilijk om een woning te kopen. Uit de theorie blijkt ook dat mensen met een lager opleidingsniveau, maar ook de ouderen uit de vierde leeftijd, vaak minder goed weten hoe de woningmarkt werkt. Het blijkt dat ouderen met minder sociaal kapitaal eerder naar een verzorgingshuis of iets dergelijks gaan, omdat ze professionele zorg nodig hebben. De huidige woning heeft ook invloed op de mogelijkheden die ouderen hebben. Zo kunnen ouderen die in een sociale huurwoning zitten geen woning meer kopen. Ouderen in een koopwoning willen soms gaan huren, omdat dat makkelijker en soms ook goedkoper is. Fysieke en geestelijke beperkingen kunnen invloed hebben op de keuze: de oudere moet wellicht in een instelling wonen of is afhankelijk van het openbaar vervoer voor mobiliteit.

Ouderen hebben allerlei verschillende wensen. Ook zijn er triggers die tot een bepaald gedrag leiden. Zo blijkt bijvoorbeeld dat ouderen vaak verhuizen vanwege gezondheidsproblemen of doordat ze weduwe/weduwenaar worden of de kinderen de deur uit zijn. Achter deze keuzes liggen doelen die men wil bereiken met een woning: controle, autonomie en actief blijven (=welzijn). De wensen en triggers worden beperkt en mogelijk gemaakt door factoren op macro- en op microniveau. Hieruit komt gedrag voort. Zo willen veel ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen om controle te behouden en vanwege de bekende omgeving. Daar worden dan ook de eventuele zorg en gemaksdiensten ontvangen en wordt er geparticipeerd in de maatschappij. Andere ouderen gaan naar een instelling, omdat ze dat willen of omdat ze geen andere mogelijkheden hebben. Nog weer anderen gaan naar een geschikte woning, niet in een instelling. Zo is er een groep die van een (grote) koopwoning naar een kleinere huurwoning willen verhuizen.

**Figuur 2.14 Conceptueel model vraagkant**



## 2.8 ONDERZOEKSVRAGEN

In het vervolg van dit onderzoek wordt stilgestaan bij de positie van Portaal voor haar oudere huurders, nu en in de toekomst. De centrale vraagstelling luidt:

***In hoeverre speelt woningcorporatie Portaal adequaat in op de veranderende woon- zorg- en welzijnswensen van ouderen van nu (2010) en in de toekomst (tot 2040) gezien de regionale verschillen binnen en buiten Portaal?***

Met de regionale verschillen binnen Portaal worden de verschillen tussen de regiobedrijven bedoeld. Ieder regiobedrijf heeft eigen ideeën, geschiedenis en cultuur, wat invloed heeft op hoe er op de veranderende woon-, zorg- en welzijnswensen ingespeeld zal worden. De regionale verschillen buiten Portaal doelen ten eerste op de demografische ontwikkelingen per gemeente die de kenmerken van de ouderen mede bepalen. Ten tweede wordt hiermee de context waarbinnen de regiobedrijven opereren bedoeld: welke andere partijen zijn actief op het gebied

van wonen, welzijn en zorg voor ouderen en welke positie neemt het regiobedrijf van Portaal daarbij in? De deelvragen luiden:

1. *Wat is de huidige opstelling van Portaal ten aanzien van wonen, welzijn en zorg van ouderen en wat zijn de verschillen tussen de regiobedrijven?*
  - a. *Wat voor organisatie is Portaal?*
  - b. *Wat is het huidige beleidskader ten aanzien van oudere huurders?*
  - c. *Wat is het huidige aanbod van woon- en dienstenproducten van Portaal en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?*
  - d. *Welk beeld van ouderen heerst er binnen Portaal?*
2. *Hoe ontwikkelt de ouderengroep zich in de gemeenten waarin Portaal actief is tussen nu (2010) en de toekomst (2040)?*
3. *Hoe ontwikkelt de ouderengroep (55+) binnen Portaal zich qua aantallen en sociaaleconomische kenmerken en wat zijn de verschillen tussen de gemeenten waarin Portaal actief is?*
4. *Welke wensen hebben de ouderen binnen Portaal op het gebied van de woning en het dienstenaanbod?*
5. *Sluit het huidige aanbod van Portaal aan bij de wensen van de ouderen?*
  - a. *Wat zijn mogelijke verbeterpunten?*
6. *Welke positie neemt Portaal in binnen het speelveld wonen, welzijn en zorg van ouderen en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?*
  - a. *In hoeverre vindt er samenwerking met andere partijen plaats?*
  - b. *Welke rollen en taken neemt Portaal aan ten aanzien van ouderen en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?*
  - c. *Welke positie nemen andere corporaties in ten aanzien van wonen, welzijn en zorg van ouderen?*

Door middel van deze deelvragen komen alle aspecten van het onderzoek naar voren. Deelvraag 1 richt zich op de positie van Portaal wat betreft oudere huurders. Er is aandacht voor Portaal als organisatie en wat Portaal doet voor ouderen. De verschillen tussen de regiobedrijven worden uitgelicht. De deelvragen 2, 3 en 4 richten zich op vraagkant: hoeveel ouderen zijn er in de gemeenten waarin portaal actief is en binnen de huurders van Portaal? De kenmerken en wensen van oudere huurders staan centraal. Deelvraag 5 weegt vervolgens af of het huidige aanbod van Portaal aansluit bij de vraag van ouderen. Deelvraag 6 tenslotte gaat in op het speelveld waarin Portaal actief is. Er is aandacht voor samenwerking met andere partijen en er wordt gezocht naar mogelijke verklaringen voor verschillende rollen en taken tussen de regiobedrijven. Tot slot wordt de opstelling van andere corporaties besproken om de opstelling van Portaal in perspectief te brengen.





## 3. METHODOLOGIE

### 3.1 ONDERZOEKSSTRATEGIE EN -ONTWERP

Dit onderzoek heeft een kwalitatieve onderzoeksstrategie. Er wordt geen theorie getest, maar er wordt geprobeerd tot een beter begrip van de acties en houding van Portaal ten aanzien van ouderen te komen. Hierbij wordt rekening gehouden met de sociaaleconomische context van het bedrijf. Het doel van een kwalitatief onderzoek is om een theorie te ontwikkelen. In de praktijk blijkt dit echter moeilijk, en ook dit onderzoek zal slechts een begin zijn van een mogelijk beter inzicht in de opstelling van corporaties ten tijde van vergrijzing. (Bryman 2008)

Het onderzoeksontwerp is een casestudie. Met een casestudieontwerp wordt een bepaalde case diepgaand bestudeerd. Er kunnen verschillende methoden voor worden gebruikt, zoals ook in dit onderzoek het geval is. In dit geval wordt onderzocht in hoeverre Portaal inspeelt op de komende vergrijzing en de daarmee veranderende vraag van ouderen in een veranderende context. Zo ontstaat er meer inzicht in de opstelling en concrete acties van een corporatie ten tijde van vergrijzing. Het nadeel van een casestudie is de lage externe validiteit, oftewel het is lastig te generaliseren. (Bryman 2008) Harde uitspraken over de opstelling van corporaties zijn dan ook niet te maken. Wel kunnen de uitkomsten hier wat inzicht in geven.

Het onderzoeksproces is niet lineair, maar er wordt in de empirie steeds teruggekoppeld naar inleiding en theorie. Hierdoor is het lastig om van te voren vast te leggen welke data nodig zijn. Tijdens het proces wordt steeds meer duidelijk welke data nog missen en welke dus nog verzameld moeten worden. Dit kan om zowel meer theoretische kennis als om empirische data gaan. Door de aanwezigheid van de onderzoeker in het bedrijf zelf kan een betere begripsvorming ontstaan. Bovendien is de nodige informatie dan makkelijker te bereiken. Dit wordt ook wel participierend onderzoek genoemd, en de rol van de onderzoeker is die van een participant-als-observeerder. (Bryman 2008)

### 3.2 ONDERZOEKSMETHODEN

#### 3.2.1 Aanbodkant: Portaal

Allereerst wordt middels een discoursanalyse onderzocht wat voor corporatie Portaal is, wat de positie van ouderen binnen de huurders is en welk beeld er binnen Portaal heerst over ouderen (deelvraag 1). Dit wordt onderzocht door een analyse van beleidsdocumenten aangevuld met interviews. Er wordt een aantal beleidsstukken geanalyseerd. Allereerst het ondernemingsplan van Portaal als geheel (Portaal 2010a) en de ondernemingsplannen per regio (Portaal Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht 2009). In Nijmegen is er een specifiek beleidsstuk wonen, welzijn en zorg (Welbers e.a. 2009), wat ook wordt bestudeerd. Daarnaast worden er twee specifieke Portaalbrede beleidsplannen omtrent wonen en zorg, waarvan één op vastgoed gericht, bestudeerd (Portaal 2010b; Jansen 2010). Op het meer algemene beleidsplan wonen en zorg hebben de Huurdersbelangenverenigingen kunnen reageren. Die reacties worden ook meegenomen. Een laatste beleidsstuk is het beleid omtrent vitale buurten en leefbaarheid, waar aandacht is voor meedoen en vooruitkomen van huurders (Portaal 2009).

Er worden interviews gehouden met beleidsmedewerkers van de vijf regiobedrijven van Portaal, die verantwoordelijk zijn voor of zich bezig houden met het wonen, welzijn en zorg beleid. Tijdens de interviews wordt ingegaan op uitspraken die zijn gedaan in het ondernemingsplan. Er wordt daarnaast een aantal thema's besproken, namelijk het aanbod van woningen, het mogelijk leveren van diensten, de samenwerking met andere partijen, regiospecifieke onderwerpen en Portaalbrede onderwerpen. In bijlage 1 staat een overzicht met de geïnterviewden en een verslag van de interviews. Ook worden er verschillende aanvullende gesprekken gevoerd met medewerkers



van Portaal die van een bepaald onderwerp veel weten. In dit geval participatie, nieuwe media en ouderen, vastgoedbeleid en een onderzoek naar woonwensen van ouderen in Maarssen.

Daarna wordt er ingegaan op de praktische kant: Wat doet Portaal op dit moment voor de ouderen en wat zou het in de toekomst kunnen doen? Hiervoor worden de interviews met de medewerkers op de regiobedrijven gebruikt, maar ook de al genoemde beleidsstukken. Verder worden er nieuwe ideeën uit de literatuur en van andere organisaties bekeken. Het totaal aan mogelijkheden wordt aan zowel medewerkers van de afdeling Strategie en Onderzoek (Portaal Baarn) als aan de geïnterviewden per regio voorgelegd. Interessant is hierbij of er een verschil is in inzicht per afdeling. Wellicht hebben de Portaalbrede beleidsmakers hele andere ideeën en beelden over ouderen en het gepaste beleid dan de medewerkers op de regio. (Zie bijlage 9 voor een overzicht van de antwoorden.)

### 3.2.2 Vraagkant: ouderen

Hoewel de nadruk ligt op de positie van Portaal richting ouderen, wonen en zorg, is er uiteraard ook aandacht voor de doelgroep waarom het gaat. Er is voor gekozen om voor dit onderdeel deskresearch te doen en met name secundaire data te gebruiken, om een aantal redenen. De aantallen en kenmerken van oudere huurders kunnen goed met bestaande data weergegeven worden. Bovendien zijn naar de wensen van ouderen al onderzoeken verricht, onder andere door Portaal zelf. Tot slot richt dit onderzoek zich op Portaal en kan vanwege praktische redenen niet ook veel primaire data over ouderen verzameld worden. Een uitzondering hierop is een interview dat gehouden is met een woordvoerdster van de Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO).

Er worden bestaande data van het CBS gebruikt om de vergrijzing per gemeente waar Portaal actief is in beeld te brengen (deelvraag 2). Deze gemeenten zijn Amersfoort, Arnhem, Bunnik, Leiden, Maarssen, Nieuwegein, Nijmegen, Soest en Utrecht. In een aantal andere gemeenten heeft Portaal ook bezit, maar dit is te weinig om in het onderzoek uitgebreid stil te staan bij de ontwikkelingen aldaar. Er is per gemeente aandacht voor de grijze druk, voor de aantallen ouderen en met name de ontwikkeling. Er wordt een tijdsvak gehanteerd van 2010 tot en met 2040, wanneer de huidige 45 jarigen 75 zijn. Bovendien lijkt de vergrijzing dan over het hoogtepunt heen te zijn. Interessant hierbij is het onderscheid tussen de cohorten 45-55, 55-74 en 75 en ouder; grofweg de toekomstige ouderen, de huidige medioren en de huidige senioren.

Vervolgens wordt ingezoomd op de huurders van Portaal (deelvraag 3). Aan de hand van de Doelgroepenmonitor<sup>4</sup> van Portaal, de Woningmarktmonitor<sup>5</sup> en gegevens uit het Klanttevredenheidsonderzoek<sup>6</sup> (KTO) van Portaal waarin ook persoonskenmerken worden gevraagd, kan een beeld worden geschetst van de groep ouderen binnen de huidige huurderpopulatie van Portaal. Ook hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de drie subgroepen naar leeftijd en tussen de gemeenten waar Portaal actief is. Er wordt niet uitgebreid stilgestaan bij de etniciteit, aangezien dit onderzoek een eerste stap is om de ouderengroep in beeld te krijgen en het te ver voert om naast de aangegeven groepen ook specifiek aandacht te schenken aan de etniciteit. Bovendien blijkt uit onderzoek dat de verschillen tussen etnische groepen niet zo groot is als wordt verondersteld (Dienst WZS 2004). Eventueel zou hieraan een vervolgonderzoek gewijd kunnen worden.

Daarna worden de wensen van de ouderen omtrent de woning en diensten, gebaseerd op algemene ontwikkelingen en op de specifieke wensen van de huurders van Portaal, in beeld gebracht (deelvraag 4). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen woonwensen en dienstenwensen. Bij woonwensen gaat het om in wat voor soort woning ouderen willen wonen en wat voor aanpassingen er in de huidige woning eventueel nodig zijn. Bij dienstenwensen gaat het om zaken als een boodschappendienst, kapper aan huis, hulp bij administratie, verlenen van informatie, bieden van hulp bij verhuizen, zorg (in samenwerking met zorginstellingen), etcetera, waarbij de rol voor Portaal centraal staat. Deze wensen worden uit verschillende onderzoeken gehaald.

---

<sup>4</sup> De Doelgroepenmonitor wordt elk jaar door Portaal gemaakt om een beeld te krijgen welk aandeel van de doelgroepen daadwerkelijk wordt gehuisvest. Hierbij worden alleen de zelfstandige wooneenheden meegerekend, bijvoorbeeld beschermd wonen wordt niet meegenomen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het Socratesmodel van ABF.

<sup>5</sup> ABF Research, Woningmarktmonitor 2010.

<sup>6</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Portaal 2008. Ruim 5.000 respondenten, uit alle regiobedrijven.

Er is een onderzoek gehouden naar de wensen van ouderen in Maarssen<sup>7</sup> (Kokouh 2010), er is via het PortaalPanel een onderzoek gedaan naar langer zelfstandig wonen<sup>8</sup> (Brugmans 2010) en er is een onderzoek gehouden naar wat een gevoel van 'thuis' veroorzaakt, met een onderscheid naar leeftijdsgroep<sup>9</sup> (Caniels 2009). Ook is er in de provincie Gelderland een onderzoek gedaan naar de wensen van ouderen (Schellekens 2010). Tot slot is er een interview gehouden met een woordvoerder van de Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO), Bouman (2010) voor een meer algemeen beeld van de ouderen van vandaag en de toekomst, en wat corporaties voor hen kunnen betekenen. Er wordt steeds een koppeling gemaakt met het theoretische kader waarin ook aandacht is voor de wensen van ouderen.

Vervolgens wordt een afweging gemaakt tussen het huidige aanbod van Portaal en de vraag van ouderen (deelvraag 5). Om tot verbeterpunten te komen worden de interviews met medewerkers van Portaal gebruikt, maar ook de reacties van de HBV's, het interview met de ANBO en het theoretisch kader.

### **3.2.3 Speelveld wonen, welzijn en zorg voor ouderen**

Tijdens de interviews is aandacht voor samenwerking en voor andere partijen die actief zijn in het speelveld. Geprobeerd wordt te achterhalen welke andere partijen actief zijn en wat de positie van Portaal is (deelvraag 6). Een verdere vraag is hoe die positie tussen de regiobedrijven verschilt en wat daarvoor mogelijke verklaringen kunnen zijn. Ook in de verschillende beleidsstukken is hier aandacht voor en ook de HBV's en de ANBO geven hier hun ideeën over mee. In het theoretisch kader is het algemene speelveld geschetst, wat kan worden gebruikt om Portaal te kunnen plaatsen.

Het 'Landelijk Symposium Wonen' is bezocht met als onderwerp de opgave die er in de komende tijd ligt om voldoende geschikte woningen voor ouderen te realiseren. Het hele speelveld was vertegenwoordigd: gemeenten, Rijksoverheid, corporaties, projectontwikkelaars en ouderenbonden en samen dachten deze partijen na over dit thema. Hierdoor is meer inzicht ontstaan naar het speelveld.

---

<sup>7</sup> Onderzoek onder 632 huurders van 55 jaar en ouder in Maarssen.

<sup>8</sup> Wil men zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en wat heeft men hiervoor nodig? Online onderzoek onder 612 huurders van 45 jaar en ouder in alle regio's van Portaal.

<sup>9</sup> Programma 'thuisgevoel', waarbij via het KTO naar indicatoren van 'thuis' is gevraagd. Uiteindelijk zijn daar tien indicatoren uit gedestilleerd. Onderscheid naar onder andere leeftijd en regio.



## ***EMPIRIE: CASESTUDY PORTAAL***



## 4. OUDERENBELEID PORTAAL

Dit hoofdstuk gaat in op de positie van Portaal ten aanzien van ouderen. De vraag die in dit hoofdstuk centraal staat is: *Wat is de huidige opstelling van Portaal ten aanzien van wonen, welzijn en zorg van ouderen en wat zijn de verschillen tussen de regiobedrijven?* In de conclusie van dit hoofdstuk (paragraaf 4.5) wordt hier een antwoord op gegeven. Om de vraag te beantwoorden worden een aantal deelvragen behandeld:

- *Wat voor organisatie is Portaal?* (paragraaf 4.1)

Deze vraag richt zich op wat voor organisatie Portaal is. In het conceptueel model komt naar voren dat dit belangrijk is voor de opstelling naar oudere huurders. De missie en doelstellingen van Portaal en hoe Portaal is georganiseerd, komen aan bod.

- *Wat is het huidige beleidskader ten aanzien van oudere huurders?* (paragraaf 4.2)

Om de huidige positie van Portaal ten aanzien van ouderen huurders helder te krijgen is het van belang de beleidsnotities te bestuderen. In hoeverre is daarin aandacht voor ouderen? Hierbij kunnen enerzijds notities waarin ouderen expliciet worden genoemd van belang zijn, maar anderzijds zeker ook notities waarin ouderen niet expliciet genoemd worden.

- *Wat is het huidige aanbod voor ouderen van woon- en dienstenproducten van Portaal en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?* (paragraaf 4.3)

Het beleidskader is het kader waarin de regiobedrijven handelen. De concrete invulling is een ander verhaal: wat doet Portaal voor de oudere huurders? En, zeker ook interessant: strookt dit met het genoemde beleid? De verschillen per regiobedrijf zijn essentieel, zoals ook in het conceptueel model naar voren komt.

- *Welk beeld van ouderen heerst er binnen Portaal?* (paragraaf 4.4)

Een laatste deelvraag die in dit hoofdstuk wordt behandeld probeert een niveau dieper te gaan. Wat zegt het beleidskader en de concrete acties van Portaal over het beeld dat in de organisatie heerst over ouderen? Ook is hier aandacht voor de verschillen per regiobedrijf.

### 4.1 PORTAAL ALS ORGANISATIE

Stichting Portaal in de huidige vorm bestaat sinds 2002, maar kent een lange geschiedenis via de verschillende fusies (zie bijlage 3 voor stamboom). In de laatste fusie zijn Portaal Woonstichting (Arnhem, Nijmegen en Leiden) en Genuagroep (Utrecht en Eemland) gefuseerd tot Stichting Portaal. In 2007 zijn de regio's Arnhem en Nijmegen weer gesplitst waardoor er nu vijf regiokantoren zijn: Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht. Daarnaast is er een hoofdkantoor in Baarn met het bestuur en stafafdelingen (onder andere Strategie en Onderzoek), en is in Veenendaal het Portaal Service Centrum en de afdeling Vastgoedontwikkeling gevestigd. In totaal heeft Portaal nu rond de 53.000 woningen in bezit en ongeveer drieduizend overige verhuureenheden (garages, winkelruimten, ed.) en werken er ruim zevenhonderd mensen voor de corporatie. Het aantal huishoudens in zelfstandige woningen<sup>10</sup> is in aantal het grootst in Utrecht, gevolgd door Nijmegen. Relatief gezien per gemeente speelt Portaal een grote rol in de wat kleinere gemeenten Maarssen en Soest, gevolgd door de steden Nijmegen en Leiden (tabel 4.1).

<sup>10</sup> Dus niet de onzelfstandige woningen of bedrijfsruimten.

Tabel 4.1 Aantal en aandeel huishoudens Portaal per gemeente

Gemeente	Huishoudens per 1-1-2010	% totale woningvoorraad gemeente	% sociale woningvoorraad gemeente
Amersfoort	5468	12	34,3
Arnhem	5310	9	22,5
Bunnik	785	13	81,3
Leiden	7821	16	45,7
Maarsse	3837	25	80,6
Nieuwegein	1285	5	15,2
Nijmegen	11130	18	41,2
Soest	3787	22	97,8
Utrecht	12083	9	25

Bron: Doelgroepenmonitor Portaal 2010

#### 4.1.1 Waar staat Portaal voor?

Portaal heeft in 2008 een nieuwe missie geformuleerd: 'Samen bouwen aan een kansrijke toekomst van mensen en buurten. Wij investeren in een thuis voor iedereen.' Portaal kiest "voluit voor het maatschappelijk ondernemerschap" (Portaal 2008, p. 5). "Primair zorgen we voor goede en voldoende woningen voor huishoudens die zijn aangewezen op een sociale huurwoning. Daarnaast spannen we ons in om de leefbaarheid van buurten op peil te houden of te brengen. (...) In nauwe samenwerking met onze huurders en de gemeente." (Portaal 2008, p. 5) Samenwerking omtrent wonen en zorg gebeurt op lokale en regionale schaal "met organisaties en instellingen die de vraag(stukken) goed kennen." (Portaal 2008, p. 5) "Portaal heeft de afgelopen jaren gekeken naar samenwerking met landelijk werkende zorgverleners en geconstateerd dat daar geen (schaal)voordelen te behalen zijn." (Portaal 2008, p. 6) In 2011 wordt er waarschijnlijk een nieuwe missie en visie opgesteld.

Portaal positioneert zichzelf op de assen van de SEV (zie figuur 2.12) over het algemeen als 'wijkregisseur', met een beweging richting 'klantcorporatie'. Er wordt weer wat meer op het vastgoed en het financiële rendement gericht, waarschijnlijk mede te verklaren door de lastige financiële positie van corporaties op dit moment. De positionering kan wel verschillen naar afdeling of regio. Zo zullen medewerkers die bezig zijn met leefbaarheid Portaal eerder als emancipatiemachine zien dan de medewerkers die zich met vastgoed bezig houden.

Portaal stelt zich tot doel (zie kader 4.1) om huishoudens te huisvesten met een laag of laagmidden inkomen en huishoudens met een aangepaste woonvraag. Bovendien moeten de huidige huurders tevreden zijn over de woning, woonomgeving en dienstverlening van Portaal. Het huisvesten van de doelgroepen wordt door middel van de doelgroepenmonitor onderzocht, waarbij onderscheid wordt gemaakt per inkomenscategorie naar leeftijd en huishoudentype. De tevredenheid voor in het KTO onderzocht.

#### Kader 4.1 Doelstellingen Portaal

De doelstellingen van Portaal zijn (op volgorde van belang):

1. Huisvesten huishoudens met laag inkomen (<30000 euro)
2. Huisvesten huishoudens met aangepaste woonvraag
3. Tevredenheid huurders over woonomgeving
4. Tevredenheid huurders woning
5. Huisvesten huishoudens met een laag middeninkomen (>30000<45000 euro)
6. Tevredenheid huurders dienstverlening

Gezien de EU beschikking worden de inkomensgrenzen per januari 2011 aangepast naar 33.000 euro belastbaar inkomen en 43.000 euro belastbaar inkomen.

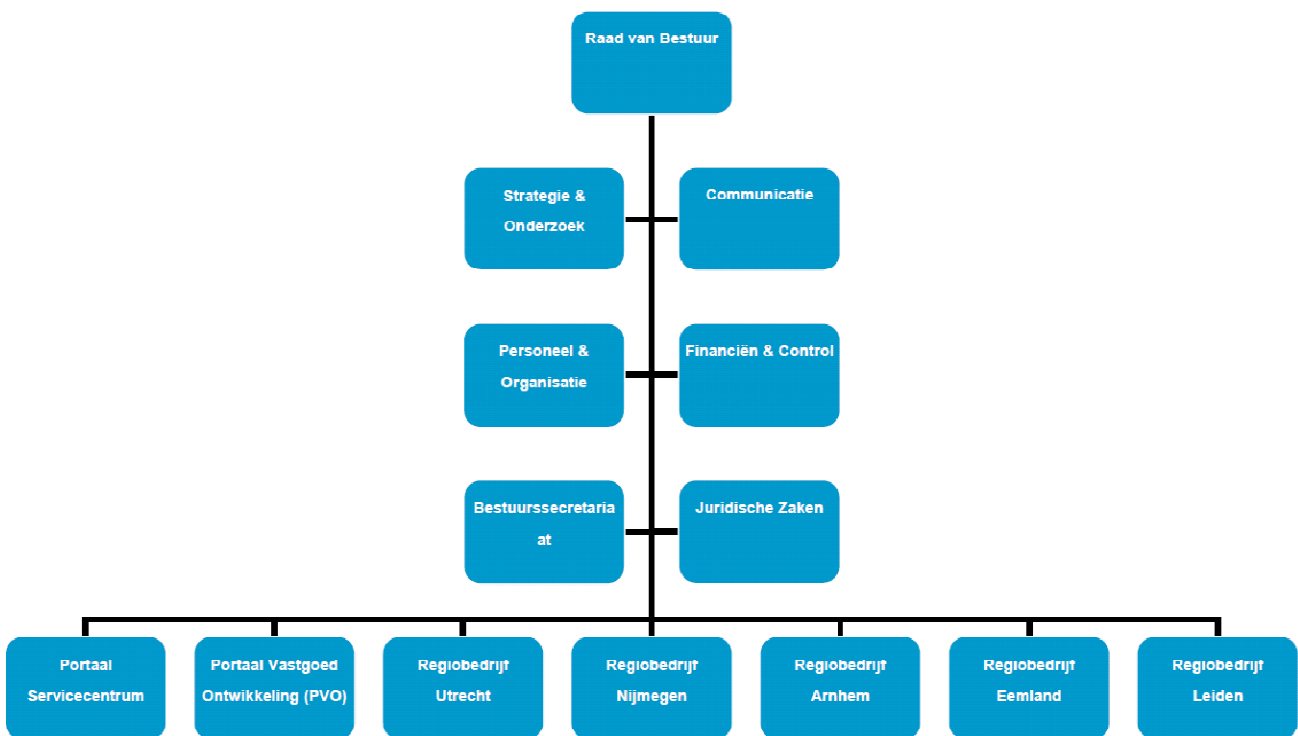
Bron: Portaal 2008

#### 4.1.2 Hoe werkt Portaal?

Portaal werkt vanuit drie thema's die zijn doorvertaald naar concrete programma's. Het eerste thema is 'klantgericht en kostenbewust', waarin "het vinden van een goede balans tussen het tevreden stellen (en houden) van de klant enerzijds en het bewust omgaan met het bedrijfseconomische aspect anderzijds" (Portaal 2008, p. 9) een centrale opdracht is. Portaal wil een goed beeld hebben van haar klant om deze zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Hieruit is de vraag ontstaan van een onderzoek naar de wensen van ouderen. De verwachting is dat dit een steeds grotere groep wordt en het is daarom nodig om deze groep goed in beeld te brengen. Opvallend is dat het gericht zijn op de klant wel kostenbewust moet gebeuren. Deze twee aspecten kunnen elkaar nog wel eens tegenspreken en waar dan de prioriteit ligt is lastig aan te geven. Het tweede thema is 'vitale buurten'. Volgens Portaal hebben

huurders recht “op een plek waar ze zich veilig voelen en waar ze zich kunnen ontplooiën” (Portaal 2008, p. 9). Buurten moeten daarom allereerst schoon, heel en veilig zijn. Portaal wil waar nodig mensen een duwtje in de rug geven en ze begeleiden naar passende activiteiten en instellingen. Het derde thema ‘voldoende en goede woningen / woonmilieus’ richt zich er op te voldoen aan de woonbehoefte van de doelgroep. Hierbij is dus ook aandacht voor de huishoudens met een aangepaste woonvraag. Dit zijn met name de ouderen met een zorgvraag, maar ook mensen met een beperking. Maar ouderen hebben vaak niet een aangepaste woonvraag.

**Figuur 4.1 Organogram Portaal**



Bron: Lensen e.a 2010

Portaal werkt met vijf regiobedrijven, ondersteund door een overkoepelende stafafdeling en bestuur in Baarn (zie figuur 4.1). Het algemene beeld is dat de regiobedrijven vrijheid hebben bij het invullen van het overkoepelende beleid dat in Baarn wordt gemaakt. De mate van decentralisatie wisselt over de tijd en hangt mede af van de bestuurder. Uit de interviews blijkt dat de samenwerking tussen de verschillende regiobedrijven enerzijds en met Baarn anderzijds beter kan. Ook binnen de regiobedrijven weten afdelingen soms slecht van elkaar wat er speelt. Ondanks dat er erg veel interne werkgroepen zijn, kan de onderlinge communicatie en afstemming dus nog beter. Enerzijds lijkt er behoefte aan uitwisseling van kennis en ervaring; anderzijds is er een zekere vergadermoetheid. Uit de interviews met medewerkers op de regiobedrijven komt naar voren dat voor kennisuitwisseling een taak ligt bij de afdeling Strategie en Onderzoek. Ook uit het visitatierapport 2010 (zie onder) blijkt dat de uitdaging voor een corporatie als Portaal ligt in het goed afstemmen tussen de verschillende onderdelen van de organisatie (Lensen e.a. 2010).

#### 4.1.3 Beoordeling Portaal

In 2010 is er een maatschappelijke visitatie gehouden van Portaal (Lensen e.a. 2010). Hieruit komt een positief beeld van Portaal naar voren. Opvallende kenmerken van Portaal zijn het verspreide bezit over de vijf regiobedrijven, het relatief jonge bezit dat Portaal heeft en het relatief hoge aandeel meergezinswoningen (zie tabel 4.2). De gemiddelde huurprijs is €422,- wat relatief hoog is, maar nog ruim binnen de zogenaamde maximaal redelijke huurprijs (73%). Voor het rapport zijn verschillende partijen benaderd omtrent hun mening over Portaal. Er blijkt een stijgende lijn te zijn in de beoordeling. Het hoogst scoort Portaal op de prestatie naar ‘vermogen efficiency’ (7,8), het laagst op de prestatie naar de ‘opgaven in de werkgebieden’ (6,4). Al met al wordt Portaal steeds meer

gezien als goede samenwerkingspartner en als een corporatie die goed scoort op sociale betrokkenheid en de aandacht die er is voor bijzondere doelgroepen. Een punt van aandacht dat wordt genoemd is dat Portaal bij besluitvorming nog meer zou moeten samenwerken met partners. Portaal is in 2009 en 2010 gekozen als beste corporatie volgens de Building Business Reputatiemonitor (Laverman 2010).

Tabel 4.2 Woningbezit Portaal in %

	Portaal	Landelijk
Eengezinswoningen	37,8	43,6
Meergezinswoningen 4 etages zonder lift	35,2	27,5
Meergezinswoningen met lift	13,5	12,7
Hoogbouw	9,6	10,6
Eenheden verzorging	1,2	2,1
Overige woongelegenheden	2,7	3,5

Bron: Lensen e.a. 2010

## 4.2 BELEID OUDEREN

### 4.2.1 Huidig Portaalbrede kader

Er is binnen Portaal geen kader of beleidsstuk dat over ouderen in het algemeen gaat. Ouderen worden als gewone huurders gezien en er is dan ook geen expliciet beleid voor 'ouderen'. Ouderen kunnen binnen de drie doelgroepen van Portaal vallen, naar inkomen of bij een aangepaste woonvraag. Bij deze laatste doelgroep worden ouderen expliciet genoemd. Portaal is al lange tijd bezig met het thema wonen, zorg en welzijn. Hierbinnen zijn ouderen een belangrijk doelgroep, maar niet de enige. Ook maatschappelijke opvang of mensen met een beperking vallen hieronder. Rondom het onderwerp wonen, zorg en welzijn is er één vastgesteld beleidstuk en één beleidsstuk dat nog vastgesteld moet worden. Ook is er een stuk geschreven in 2009 dat niet is goedgekeurd, met name omdat er te weinig rekening werd gehouden met verschillen tussen de regio's (Usus Jan Krijnen 2009: 'Portaal Vastgoed voor wonen en zorg').

#### *Algemeen beleid Wonen en Zorg*

De beleidsnotitie 'Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg' (Portaal 2010b) is anno 2010 nog niet vastgesteld. Kijkend naar de titel valt op dat 'welzijn' ontbreekt, terwijl dat er bij een eerder stuk uit 2006 wel in stond. Uit de Toekomstvisie blijkt dat Portaal het volgende doel heeft: "ouderen met een zorgvraag en mensen met een beperking willen wij een huis en een thuis bieden" (Portaal 2010b. p. 13). Er wordt een aantal ontwikkelingen gesignaleerd die invloed hebben op wonen en zorg. Allereerst lijkt het scheiden van wonen en zorg door te zetten, waarbij vastgoedorganisaties het wonen voor hun rekening nemen. Daarnaast spelen bezuinigingen een rol waardoor er onder andere een strengere indicatie komt voor de AWBZ en ouderen langer thuis moeten blijven wonen. Ook is er steeds meer sprake van een roep om marktwerking binnen de zorg: de vraag van de cliënt moet centraal staan. Mensen die zorg nodig hebben moeten deel uit kunnen maken van de maatschappij. Tot slot wil de overheid individualisering van zorg bevorderen, middels het extramurale zorgpakket. Bij een lichtere zorgbehoefte moet de patiënt thuis verzorgd worden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er belangrijke taak ligt bij corporaties om voldoende geschikte woningen te realiseren. Dit beeld komt overeen met wat in het theoretisch kader werd geschetst: het lijkt er dus op dat Portaal goed op de hoogte is van de ontwikkelingen in de zorg en wat dit voor haar betekent.

#### Kader 4.2 Aanbod wonen en zorg Portaal

"Ons aanbod van woonvormen (vastgoed) geschikt voor een combinatie van wonen en zorg, bestaat uit:

*Gewoon/ aangepast wonen:* Zelfstandig wonen in een normale/ aangepaste woning met zorg op afspraak te leveren door zorgpartijen (thuiszorg, persoonlijke begeleiding en/of verpleeghulp).

*Beschut/ verzorgd wonen:* Zelfstandig wonen in een woon/(zorg)complex met zorg op afroep vanuit hulppost te leveren door zorgpartijen.

*Beschermd wonen:* Zelfstandig of onzelfstandig wonen in speciale woonvormen (wooncluster of groepswoning met zorgvoorzieningen) met 24-uurs zorg te leveren door zorgpartijen."

Bron: Portaal 2010b, p. 7

Op dit moment richt Portaal zich er vooral op om de doelgroep te huisvesten. Hieronder vallen ouderen die een woning met aanpassingen en/of zorgdiensten of 24uurs zorg nodig hebben, gehandicapten en psychiatrische patiënten (zowel in gewone/aangepaste woning als met 24uurs zorg) en groepen die vallen onder maatschappelijke opvang. Een groeiende groep zijn de dementerende ouderen. Vanuit deze vraag biedt Portaal drie typen woningen aan: gewoon, beschut en beschermd wonen (zie kader 4.2). Portaal wil zoveel mogelijk gewoon wonen realiseren. Er worden alleen speciale zorgwoningen gerealiseerd als dat echt nodig is, en dan het liefst zo kleinschalig mogelijk (zie kader 4.3). Er is binnen Portaal geen eenduidige definitie of richtlijn voor kleinschalig wonen. Bij gewoon wonen wordt het principe van scheiden van wonen en zorg gehanteerd. Portaal verhuurt de woning, de zorg wordt door zorgverleners geleverd en betaald uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) of het Persoonlijk Gebonden Budget (PBG).

Expliciet wordt vermeld dat Portaal zelf geen zorgdiensten verleend. Wel worden woningen zonodig geschikt gemaakt voor mensen met een beperking. Er wordt de mogelijkheid geboden om een keuzepakket af te nemen waarbij de badkamer of keuken op zodanige manier afgewerkt wordt dat deze geschikt is voor ouderen of mensen met een beperking. Ook worden bestaande woningen opgeplust, met name op complexniveau (zie voor een definitie kader 2.4). Bij combinaties van wonen en zorg worden met name kleinschalige complexen gerealiseerd, zodat bijgedragen wordt aan gemengde wijken en de bewoners dicht bij voorzieningen en eventueel hun oude woonomgeving kunnen wonen. Meer welzijnsgerichte projecten (die echter nog niet op grote schaal worden uitgevoerd) zijn het maken van een sociale kaart van een regio wat betreft zorg, het op individueel niveau ondersteunen van bewoners, het meer laten doorstromen van senioren uit grote woningen en het realiseren van maatschappelijk vastgoed. Er wordt veel samengewerkt met zorginstellingen, mede omdat zorgpartijen vaak tussen huurders en Portaal zitten bij complexen met beschermd wonen.

In de toekomst wil Portaal de bestaande voorraad beter benutten voor wonen en zorg. Niet altijd wordt de juiste woning aan de juiste persoon toegekend. De informatie rondom de zorgvoorziening in de woning moet helder gecommuniceerd worden naar toekomstige huurders. Verder wordt er gezocht naar langdurige samenwerkingsverbanden met zorginstellingen. Ook wil Portaal in de toekomst meer aandacht geven aan welzijnsvragen. "In de toekomst willen wij ons producten- en dienstenaanbod met betrekking tot de combinatie wonen en zorg uitbreiden." (Portaal 2010b, p. 10) Mensen langer zelfstandig laten wonen, bevorderen van sociale contacten en laten meedoen aan de maatschappij zijn doelen die Portaal zich stelt en wil dit onder andere bereiken door nieuwe media en domotica. De praktische vertaalslag hiervan is echter nog erg onduidelijk.

#### *Reactie huurdersbelangenverenigingen*

Binnen Portaal worden voor onderwerpen waar huurders direct mee te maken hebben adviesaanvragen gedaan bij de huurdersbelangenverenigingen (HBV's). In dit geval is er voor de 'Toekomstvisie Portaal op wonen en zorg' een informele adviesaanvraag gedaan, omdat het om beleidsvoorbereiding gaat. Over het algemeen zijn de HBV's blij dat er een beleidskader over wonen en zorg wordt geschreven. Het kader is veelomvattend en daardoor ook wat algemeen.

De Vereniging Huurders Overleg Soest (VHOS) deelt de mening van Portaal om vooral te focussen op het geschikt maken van de bestaande bouw. Ook het scheiden van wonen en zorg, waarbij Portaal alleen het wonen op zich neemt, vindt de VHOS gepast. Er worden wel vraagtekens geplaatst bij de verhuurbaarheid van traditionele zorginstellingen wanneer deze woningen verhuurt worden door Portaal. Is het niet beter om de complexen dan toch aan de zorginstellingen te verhuren en niet aan de cliënten? Uit de beleidsnotitie komt echter naar voren dat Portaal alleen zorgcomplexen overneemt van zorgpartijen die potentie hebben en passen binnen de lijn die Portaal wil inzetten: kleinschalig, gewoon wonen en flexibel. Een ander punt van aandacht dat de VHOS inbrengt, is de

#### **Kader 4.3: Wat is kleinschalig wonen?**

"Kleinschalig wonen is pas echt kleinschalig wonen als:

1. een bewoner in voor- en tegenspoed een bewoner blijft;
2. er een gewoon huishouden gevoerd wordt;
3. de bewoner regie over de inrichting van zijn dagelijks leven heeft;
4. het personeel onderdeel van het huishouden is;
5. de bewoners met elkaar een groep vormen;
6. een kleinschalige woonvorm in het archetype huis is gevestigd."

*Bron: Te Boekhorst e.a. 2007, p. 20, 21*

betaalbaarheid van allerhande extra diensten voor ouderen in een slechte financiële situatie. De VHOS ziet onduidelijkheid in de taakafbakening van Portaal wat betreft sociale projecten als 'meedoen', 'vooruitkomen' en 'achter de voordeur'. Tot slot zet de VHOS vraagtekens bij het ontbreken van het groepswonen in het beleidsstuk, terwijl hier goede ervaringen mee zijn. (Leertouwer 2010)

Hestia (Amersfoort) stelt dat het beleidsstuk erg algemeen is en een compleet beeld schetst. Toch ziet ook deze HBV een aantal aandachtspunten. Allereerst is er volgens hen te weinig aandacht voor de constatering dat er een sterke toename van het aantal ouderen komt. Bovendien is er weinig aandacht voor de toename in met name de steden van het aantal allochtone ouderen, met een andere woon-zorgbehoefte. Ook wordt er een toename verwacht van het aantal 'arme' ouderen dat de eigen bijdrage in de zorg moeilijk kan betalen. Doordat ouderen langer thuis blijven wonen, bestaat er kans op vereenzaming. Hestia wijst op het belang van voorzieningen in de buurt en vraagt zich af wat Portaal hiermee wil gaan doen. Tot slot is er in het beleidsstuk geen aandacht voor groepsgewijs wonen van ouderen, terwijl hier wel goede ervaringen mee zijn. (Kalter 2010)

De Huurdersvereniging Portaal Nijmegen (HvPN) is van mening dat het woonzorgbeleid van Portaal teveel aanbodgestuurd is. Het is top-down beleid, terwijl bottom-up beleid, waarbij de vraag van de oudere centraal staat, beter zou werken. Maatwerk en klantbewust moeten kernwaarden zijn. Een ander punt is dat een corporatie niet teveel moet doen: het is de vraag of projecten als 'vooruit helpen' passen bij een corporatie. Ook moet Portaal niet een vooraf vaststaand aanbod van zorg of welzijnsdiensten aanbieden, dit moet de huurder zelf kunnen kiezen. HvPN stelt dat het aanbieden van domotica zeker een goede mogelijkheid is, maar tijdens een eerder pilot door slecht management is misgelopen. Het lijkt de HvPN moeilijk om voor dertig jaar de behoefte van huurders te kunnen inschatten, waardoor zij met het hanteren van een termijn van dertig jaar niet tevreden zijn. De HvPN vindt dat er te weinig aandacht is voor integratie. Door woningen aan bepaalde doelgroepen toe te wijzen, ontstaat er geen menging in complexen. Kortom: "Portaal is te veel aanbod gericht en het aanbod is veelal standaard. Dit staat in contrast met ontwikkelingen als individualisering, zelfstandigheid, mondigheid, zelfbeschikking en maatwerk/kwaliteitsverbetering binnen het zorgconcept. Het aanbod is te weinig vanuit de klant geformuleerd en staat voor een te grote termijn vast. Dit is niet houdbaar." (Wagenvoort 2010, p. 5)

De korte reactie van de HBV in Leiden wijst erop dat binnen Portaal Leiden niet wordt gesproken over wonen en zorg, maar over bijzondere doelgroepen. Ze vragen om een beknopt beleidsplan wonen en zorg in het algemene beleidsplan van Portaal Leiden op te nemen. (Van Schooten 2010) De HBV in Arnhem (De Sleutel) heeft geen inhoudelijke reactie gegeven. De reden daarvoor is onduidelijk. Huurderstaal, de HBV uit Utrecht, is niet meer actief voor Portaal en heeft zodoende geen reactie gegeven.

Opvallend is dat de HBV uit Nijmegen het meest kritisch is en met name vraagtekens zet bij de aanbodsgerichte aanpak van Portaal. Hestia en VHOS vragen om meer aandacht voor de groep arme ouderen en voor de mogelijkheid om woongroepen te realiseren. Het niet geven van een advies door De Sleutel valt ook op, mogelijk is dit onderwerp daar niet urgent.

#### *Vastgoedbeleid Wonen en Zorg*

Een beleidsstuk dat wel is vastgesteld is de notitie 'Uitgangspunten zorgvastgoed' (Jansen 2010) wat in gaat op het vastgoedbeleid rondom maatschappelijk zorgvastgoed. Dit is het kader dat de regiobedrijven gebruiken om hun woon- en zorgbeleid vorm te geven. Zorgvastgoed wordt volgens de notitie gedefinieerd als: "Wonen voor mensen met beperkingen en/of problemen waardoor zijn zorg en/of welzijn nodig hebben al dan niet met extra gebouwde voorzieningen". (Jansen 2010, p. 2)

Corporaties zouden op het scheiden van wonen en zorg kunnen inspelen door het zorgvastgoed over te nemen van zorginstellingen en het rechtstreeks (of via een driepartijencontract) te verhuren aan de cliënt. Portaal wil dit niet te snel doen, maar alleen als het aansluit bij de visie om zoveel mogelijk flexibel en kleinschalig wonen te realiseren. De grootschalige en vaak verouderde woon-zorgcomplexen passen niet in dit beeld. Concreet kiest Portaal er in deze notitie voor om zoveel mogelijk gewoon wonen te realiseren, waarbij zowel proactief als reactief wordt gehandeld. Bij de realisatie van specifiek zorgvastgoed wordt reactief gehandeld: de vraag van een zorginstelling wordt

afgewacht. In beperkte mate zal ook kleinschalig specifiek zorgvastgoed worden gerealiseerd. Steeds geldt dat Portaal rekening houdt met de regio-specifieke situatie. Er worden standaardplattegronden ontwikkeld en er worden standaard demarcatielijsten opgesteld waarin de verantwoordelijkheden rondom beheer worden vastgelegd. Zo heeft Portaal een steviger onderhandelingspositie richting zorgpartijen en kan zich zodoende meer proactief opstellen. (Van Ginkel 2010) Tot slot wordt er zoveel mogelijk flexibel gebouwd, zodat woningen of complexen voor meerdere doelgroepen geschikt kunnen zijn. De vergrijzing is de komende decennia erg sterk, maar neemt ook weer af en dan moeten die woningen ook nog bruikbaar zijn. Nieuwbouwappartementen worden dan ook zoveel mogelijk levensloopbestendig gebouwd (zie voor definitie kader 2.3).

#### *Beleid 'Vitale Buurten'*

Eén van de thema's van Portaal is 'vitale buurten'. "Portaal wil dat onze huurders in buurten wonen waar men zich thuis voelt, kan meedoen en vooruit kan komen. In veel buurten kan dit ook, maar er zijn ook buurten waar extra inzet nodig is om de buurt vitaal te maken. Bijvoorbeeld door het dagelijks beheer te verbeteren, huurders actief mee te laten doen in de wijk of mensen toe te leiden naar werk." (Portaal 2009, p. 3) Een programma binnen dit thema is 'meedoen', wat inhoudt dat huurders formeel en informeel mee kunnen doen bij Portaal (bewonersparticipatie) en aan de maatschappij. "Een belangrijke voorwaarde om als individu te kunnen meedoen aan de maatschappij en/of vooruit te komen in sociaaleconomische zin is het wegnemen of ombuigen van belemmeringen. We onderscheiden hierbij twee vormen van belemmeringen:

- Belemmeringen veroorzaakt door individuele problemen, zoals psychische problemen, fysieke beperkingen, schulden verslaving enz.
- Problemen in het leggen van contacten met anderen: vereenzaming, 'opgesloten' zitten in de woning." (Portaal 2009, p. 9)

Een ander programma binnen 'vitale buurten' is 'vooruitkomen' waarmee wordt geprobeerd de sociaaleconomische positie van de huurders en buurten te versterken. Dit is vooral gericht op jongeren en werklozen. Concreet wil Portaal bijdragen aan schone, hele en veilige buurten, mede door actief buurtbeheer. Problemen kunnen worden gesignaleerd en Portaal wil die ook helpen oplossen. Er worden visies gemaakt voor wijken en er worden wijkvoorzieningen gerealiseerd. (Portaal 2009)

#### **4.2.2 Regiobedrijven Portaal**

Binnen Portaal zijn vijf regiobedrijven actief. Aangezien Portaal in haar huidige vorm sinds 2002 bestaat, en de losse regiobedrijven al een geschiedenis hebben van voor Portaal, is het niet verwonderlijk dat er verschillen zijn tussen de regiobedrijven. Dit onderzoek richt zich er onder andere op in hoeverre er binnen de verschillende regiobedrijven ingespeeld wordt op de (komende) vergrijzing. Om dit te onderzoeken zijn allereerst de ondernemingsplannen van de regiobedrijven bestudeerd. Op basis hiervan zijn interviews gehouden met de beleidsmedewerkers binnen de regiobedrijven die zich met dit onderwerp bezig houden.

#### *Ondernemingsplannen*

Alle vijf de regiobedrijven van Portaal hebben een ondernemingsplan voor de periode 2010 tot en met 2014 opgesteld. Allereerst moet hierbij opgemerkt worden dat er een groot verschil is tussen de ondernemingsplannen. De één is veel uitgebreider dan de ander en er is ook geen algemene lay-out. Hier gaat een langdurig 'conflict' achter schuil tussen aan de ene kant het zijn van één Portaal (centralisatie) en aan de andere kant de vrijheid van de regiobedrijven (decentralisatie). Het blijft onzeker hoe dit zich ontwikkelt, hoewel de huidige bestuurder meer richting centralisatie wil. Doordat de ondernemingsplannen niet gelijkend zijn, is ook een sterk verschil in de mate waarin aandacht is voor onderwerpen als ouderen en wonen en zorg. Toch is er in elk ondernemingsplan wel aandacht voor, waarin vaak wordt teruggerepen op het Portaalbrede ondernemingsplan, waarin 'bijzondere doelgroepen' één van de te huisvesten doelgroep is. Ook wordt onderkend dat wonen en zorg één van de taken is van een corporatie (BBSH) en dat de stijgende groep ouderen niet genegeerd kan worden. De rol van de corporatie wordt met name gezien in het huisvesten van deze groep en het bieden van een thuis voor iedereen. Toch zijn er verschillen tussen de regiobedrijven, zoals in het vervolg zal blijken.



### 4.2.3 Samenwerking binnen Portaal

Beleidskaders worden over het algemeen Portaalbreed gemaakt waarbij de regiobedrijven input leveren en een eigen praktische invulling kunnen geven. Duidelijk is dat alle respondenten het erover eens zijn dat een Portaalbreed kader echt een kader moet zijn, dat per regio in te vullen moet zijn.

*“Wel moet er niet een te strikt kader opgelegd worden omdat elke regio zijn eigen invulling moet kunnen geven gezien de lokale situatie.” (Debets & Smit 2010)*

Als gezegd is er voor ouderen in het algemeen geen beleidsnotitie en wordt er ook op de regiobedrijven niet specifiek op die doelgroep gericht. Wel is er een beleidskader rond de onderwerpen wonen en zorg, wat sterk op vastgoed is gericht. Portaal Nijmegen heeft als enige regiobedrijf beleid waarbij meer aandacht is voor welzijn, zorg en de samenwerking met andere partijen in het licht van allerlei maatschappelijke ontwikkelingen. Dit zou voor de andere regiobedrijven ook een optie zijn om zo meer inzicht in dit thema te krijgen binnen de eigen context. De ‘Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg’ kan hier een aanzet toe zijn, hoewel een praktische vertaalslag naar regiobedrijf dan nog noodzakelijk is.

Het delen van informatie wordt door de respondenten als waardevol gezien en dit gebeurt ook, hoewel op dit gebied de laatste tijd voornamelijk rond vastgoedgerelateerde zaken. Er is aan de respondenten gevraagd op welke schaal bepaalde concepten eventueel uitgevoerd kunnen worden binnen Portaal. Opvallend is dat medewerkers van de afdeling Strategie en Onderzoek meer voor een Portaalbrede aanpak kiezen dan de medewerkers op de regiobedrijven. (zie bijlage 9)

## 4.3 CONCREET: WAT BIEDT PORTAAL OUDEREN?

Nu het beleidskader duidelijk is, is het van belang erachter te komen wat de regiobedrijven van Portaal nu concreet doen voor de oudere huurders. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar een aantal thema’s. Belangrijk is om het beleidskader, waarin allerlei zaken worden gezegd en plannen worden gemaakt, te toetsen aan de praktijk: gebeurt datgene ook daadwerkelijk waar Portaal voor zegt te staan?

### 4.3.1 Doelgroep

Ouderen zijn zeker een belangrijke doelgroep voor Portaal, maar volgens alle geïnterviewden moet Portaal zich hier niet specifiek op richten. Dit past niet bij de rol van Portaal en bovendien worden dan heel veel andere mensen uitgesloten. Zo’n rol past beter bij kleinere gespecialiseerde corporaties. Ouderen zijn een belangrijke groep binnen de doelstelling om mensen met een aangepaste woonvraag te bedienen en dat moet dan ook goed opgepakt worden. Tot slot zien de respondenten in dat de huidige huurders nu eenmaal steeds ouder worden, waardoor er aandacht moet zijn voor de steeds groter wordende groep ouderen binnen de huurderpopulatie. Een respondent gaf aan te weten dat meer dan de helft van de huurders ouder is dan 55 jaar. De vergrijzing verschilt echter per gemeente (zie paragraaf 5.1), waardoor de prioriteit van dit onderwerp bij de regiobedrijven ook verschilt. Zo is in Soest al veel gedaan in verband met de vergrijzing, terwijl daar in Arnhem op dit moment weinig extra aandacht is:

*“Over een aantal jaar moet er wel weer goed naar de vraag en aanbod gekeken worden omdat vanaf 2030 de vergrijzing in Arnhem sterk toeneemt. De komende jaren valt het met de vergrijzing in Arnhem nog relatief mee.” (Booltink 2010)*

Opgemerkt moet worden dat als het gaat om ouderen er met name aandacht is voor de oudere met een bijzondere woonvraag, zoals ook in het Portaalbrede beleidskader naar voren komt. Voor ouderen die deze vraag (nog) niet hebben, biedt Portaal niets extra’s. Zij zijn gewoon huurders, net als gezinnen, alleenstaanden, etcetera. Uit de interviews blijkt over het algemeen dat deze houding als wenselijk wordt gezien.

*“Ouderen zijn niet echt een bijzondere doelgroep zolang ze geen sterk aangepaste woonvraag hebben. Wel zijn ze altijd onderdeel van de huurders. Het zou goed zijn om wel meer te benoemen waarom Portaal dit zo doet.” (Debets & Smit 2010)*

Uit één interview komt naar voren dat hier wellicht wel meer bij stilgestaan kan worden. In de Doelgroepenmonitor wordt wel onderscheid gemaakt naar leeftijd of huishoudentype, maar er wordt met name gestuurd op inkomen. Als meer rekening wordt gehouden met leeftijd en huishoudentype, is er wat meer zicht op de huurders en kan er meer passend aanbod en dienstverlening gemaakt worden.

De respondenten geven aan dat ouderen steeds meer eisen krijgen en niet meer zo makkelijk naar traditionele, wat kleinere, woningen verhuizen. Het aanbod sluit niet goed (meer) aan bij de vraag.

*“Ouderen worden steeds kieskeuriger, waardoor sommige complexen moeilijk verhuurd worden. Locatie en de bereikbaarheid van voorzieningen zijn erg belangrijk, maar ook de grootte van de woning.” (Booltink 2010)*

Over het algemeen wonen ouderen ruim, vaak in eengezinswoningen, en gaan ze niet zo snel naar iets anders. Als ouderen verhuizen is het vaak om er voor de rest van hun leven te blijven wonen, dus het moet wel iets goeds zijn:

*“Ouderen zitten al in een goede woning en hoeven dus niet perse te verhuizen. Je moet ze echt iets goeds bieden, tenminste drie kamers en een fijne uitstraling.” (Debets & Smit 2010)*

Doordat ouderen vaak al lang ergens wonen, zal de huur bij verhuizing sterk toenemen. Door een aantal geïnterviewden wordt erkent dat hier wat meer mee gedaan moet worden, mede om de doorstroming te verbeteren. Portaal Eemland heeft een pilot project doorstroming in Soest (Van Schaik & Hoogebeen 2009) gedaan, waaruit blijkt dat er een aantal belemmeringen zijn waarom senioren niet verhuizen. Dit zijn een beperkt aanbod (te weinig driekamerwoningen); de woningen die aangeboden worden zijn te duur; ouderen vinden een verhuizing veel gedoe; en onbekendheid met het systeem. Op basis hiervan is samen met andere corporaties in Soest een folder samengesteld over het aanbod voor ouderen inclusief een uitleg over het systeem en wordt er jaarlijks een tour georganiseerd langs het aanbod. Het blijkt dat dit de ouderen helpt in het denkproces. Een andere mogelijkheid die uit een interview naar voren komt, is een financiële tegemoetkoming bij de verhuizing, bijvoorbeeld in de vorm van een korting op de huur.

*“Het is voor ouderen (...) een grote stap om te verhuizen, doordat ze via internet moeten reageren, maar ook doordat bij verhuizing ze meer huur gaan betalen. Daar zou een tegemoetkoming in gegeven kunnen worden zodat doorstroming verbetert.” (Kortman & Scharenborg 2010)*

Bovendien moet er rekening mee worden gehouden dat ouderen het liefst in de eigen buurt blijven wonen: voldoende geschikt aanbod realiseren in wijken waarin al ouderen wonen is dus verstandig. Er blijken echter verschillen van mening te zijn in hoeverre je ouderen actief moet benaderen voor doorstroming. Ook is er een verschil van mening aan welke kant je aan doorstroming moet werken: een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld om voor starters te bouwen. Er is behoefte aan een Portaalbreed kader rond dit onderwerp om één lijn te kunnen trekken. Mogelijkheden om doorstroming te verbeteren moeten verder worden onderzocht, zoals door meer informatie te bieden of voor ouderen een langere nadenktijd te hanteren bij het kiezen voor een woning.

#### *Nieuwe doelgroepen?*

De meer welvarende groep ouderen, met of zonder koophuis, zijn volgens de respondenten niet een primaire doelgroep voor Portaal. Dit komt mede doordat hier in sommige gemeenten al veel aanbod voor is, maar ook omdat dit lastig is te realiseren gezien de nieuwe EU wetgeving. De kerndoelgroep blijft de groep mensen met minder (financiële) mogelijkheden. Toch kunnen welvarender ouderen een doelgroep zijn op centrumlocaties of bij projecten waarbij de hogere huur gebruikt kan worden voor de financiering. Er is weinig ervaring met verzilveren en hier wordt ook weinig heil in gezien. Onder andere omdat daardoor een sterk versnipperd bezit ontstaat en bovendien is het voor de mensen zelf niet heel gunstig, omdat de huur waarschijnlijk vrij hoog zal zijn. Voor deze groep is het dan ook beter om de woning op de markt te verkopen en vervolgens een woning te huren. Overigens blijkt dit volgens Bouman (ANBO) wel lastig, omdat deze ouderen een groot vermogen hebben opgebouwd en zodoende niet in aanmerking komen voor sociale huur. Ze zijn aangewezen op de private sector, maar daar is weinig aanbod en de huren liggen daar hoog, wat voor veel ouderen niet op te brengen is ('home rich, cash poor'). Binnen Portaal zijn de meningen verdeeld: er is volgens een aantal respondenten behoefte aan een Portaalbreed kader rond

met name verzilveren, anderen geven aan dit sowieso geen goed idee te vinden vanwege de genoemde argumenten.

Er lijkt vraag te zijn naar woongroepen, met name door etnische groepen. Per regio wordt hier verschillend mee om gegaan. Zo geeft Portaal Eemland aan dit een aantal keren te hebben gerealiseerd, terwijl andere regiobedrijven er liever niet aan beginnen, mede omdat het veel tijd en geld kost en de vraag voor een woongroep vaak specifiek voor een bepaalde doelgroep is wat het lastig te realiseren maakt. Bovendien wordt gedacht dat groepen die het echt willen dit zelf kunnen regelen. Opvallend is dat door meerdere HBV's een beroep op Portaal wordt gedaan om hier mee aan de slag te gaan aangezien er volgens hen goede ervaringen mee zijn.

#### 4.3.2 Vastgoed

Voor de acties rond vastgoed wordt de beleidsnotitie 'Zorgvastgoed' gebruikt. De regiobedrijven volgen, voor zo ver mogelijk, de uitgangspunten die hier in vermeld worden. Er wordt zoveel mogelijk gewoon, flexibel en levensloopbestendig gebouwd. Er worden nauwelijks nog verzorgingstehuizen gebouwd, enkel bij een lokale vraag. Dit uitgangspunt wordt ook als gewenst gezien. Bij nieuwbouwprojecten op locaties bij voorzieningen worden vaker seniorenwoningen gelabeld. Bij eengezinswoningen is levensloopbestendig bouwen (voor een definitie zie kader 2.3) lastig vanwege meerdere verdiepingen die moeten worden overbrugd. Er blijkt geen eenduidige definitie van levensloopbestendig te zijn binnen Portaal. Op dit moment wordt het Bouwbesluit gevolgd. Een respondent geeft aan dat het wellicht wenselijk is om volgens WoonKeur-basis<sup>11</sup> te bouwen. Bij nieuwbouw en renovaties wordt aan huurders keuzepakketten aangeboden waarbij keukens of badkamers indien nodig aangepast kunnen worden.

Naast nieuwbouw wordt met name op de bestaande bouw gericht om geschikt aanbod te creëren. In de afgelopen periode is er minder nieuwbouw gerealiseerd dan gehoopt, vanwege de verslechterde woningmarkt. Er worden bestaande complexen opgeplust, waarbij het vooral om het toegankelijk maken van het complex gaat, door middel van het plaatsen van een lift, het ophogen van een galerij etcetera (zie ook kader 2.4). Tussen de regio's zijn verschillen in wat onder opplussen wordt gezien. Volgens de respondenten uit Leiden gaat het bijvoorbeeld om de volgende zaken:

*"Er worden dingen gedaan als aanbrengen van elektrische deuren, schuifdeuren in de lift, ophogen van galerijen en weghalen van drempels. Maar ook scootmobielstallingen met oplaadpunten en kleine dingen als een zitje in de lift. Het opplussen is vaak niet alleen fijn voor ouderen en mensen met een beperking, maar is vaak een algemene kwaliteitsverbetering: meer ruimte voor kinderwagens bijvoorbeeld". (Debets & Smit 2010)*

Uit het citaat blijkt dat opplussen een kwaliteitsverbetering is voor de woning, waar niet alleen ouderen of mensen met een beperking baad bij hebben, maar eigenlijk alle huurders. Binnen in de woning is vooral voor de huurder zelf: huurders kunnen zelf veranderingen aanbrengen en hier een gedeeltelijk vergoeding van Portaal voor krijgen (ZAV beleid), of huurders kunnen aanpassingen aanvragen bij de Wmo. Maar:

*"(d)e communicatie met de Wmo gaat nog niet goed genoeg: soms is er een woning rolstoeltoegankelijk gemaakt door de gemeente, die persoon verhuist, Portaal haalt alles eruit omdat anders de woning leeg staat, vervolgens meldt zich na een tijdje weer iemand die een rolstoeltoegankelijke woning zoekt en moet er weer geïnvesteerd worden..." (Debets & Smit 2010)*

Uitzonderingen hierop zijn Portaal Utrecht en binnenkort ook Portaal Arnhem die aanpassingen in de woning wel ook mogelijk maken. De regiobedrijven zijn niet op hetzelfde stadium wat betreft opplussen: Portaal Leiden heeft de meeste woningen waarbij het mogelijk was opgeplust, terwijl er in bijvoorbeeld Nijmegen nog een hoop te doen is. Er is behoefte aan meer afstemming tussen de regiobedrijven wat er onder opplussen wordt verstaan.

---

<sup>11</sup> "De eisen van WoonKeur liggen boven het niveau van het Bouwbesluit 2003. Immers eisen in het Bouwbesluit 2003 vormen de absolute minimumvoorwaarden waaraan woningen moeten voldoen. Dit wordt getoetst door gemeenten in het kader van de Bouwvergunning. WoonKeur bestaat uit een verplicht basispakket dat eisen omvat betreffende de directe woonomgeving (voor zover die onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever valt), het woongebouw en de woning." (Woonkeur.nl)

De mate waarin een woning geschikt is, kan worden weergegeven met een sterrensysteem: hoe meer sterren, hoe meer 'geschikt' de woning is voor bewoners met een beperking<sup>12</sup>. Binnen Portaal is er geen centraal sterrensysteem, aangezien er in elke gemeente weer andere richtlijnen gelden. Het is dan ook lastig aan te geven hoe 'geschikt' het bezit van Portaal is en ook een vergelijking tussen de regiobedrijven is lastig. Over het algemeen wordt met een geschikte woning een woning bedoeld waarin men oud kan worden en is te vergelijken met een levensloopbestendige woning (zie kader 2.3).

In tabel 4.3 staat een overzicht van het huidige aanbod van Portaal naar regiobedrijf en naar type ouderenwoning. De indeling in deze type woonvorm is nog maar recent ingevoerd. De betrouwbaarheid van genoemde aantallen is niet optimaal en Portaal Utrecht heeft deze cijfers nog niet paraat. Er zijn in Utrecht nu 435 woningen met een ouderenlabel, en nog 1.745 woningen die met kleine aanpassingen ook geschikt (twee sterren) gemaakt kunnen worden. In totaal zullen er in Utrecht 4.490 woningen voor senioren komen, 23,9 procent van het bezit. Wanneer er gekeken wordt wat Portaal de afgelopen jaren heeft gerealiseerd en voor de komende jaren heeft gepland qua zorgvastgoed, valt op dat het met name om beschutte woningen en in mindere mate om beschermd wonen gaat (zie bijlage 8). Gewoon wonen wordt weinig genoemd, omdat dit niet goed wordt bijgehouden. Het lijkt lastig goed in te schatten welke woningen geschikt zijn voor ouderen met een zorgvraag en doordat er per regio een verschillend sterrensysteem is wordt dit nog ingewikkelder. Portaal wil dit in de toekomst meer gelijk trekken. Op dit moment worden woningen gelabeld voor ouderen naar leeftijd, bijvoorbeeld 55-plus en zo worden ze ook aangeboden. De leeftijdsgrenzen verschillen per gemeente, zoals 55-plus in Amersfoort en 50-plus of 60-plus in Soest.

**Tabel 4.3 Huidig woningaanbod voor ouderen**

Regio	Gewoon/aangepast	Beschut/verzorgd	Beschermd	Aandeel geschikte woningen	Totaal woningen
Arnhem	567	-	62	11,8%	5.310
Eemland	1.034	261	56	14,6%	9.255
Nijmegen	100	-	74	0,9%	11.130
Leiden	800	-	-	10,2%	7.821
Utrecht	?	?	?	?	17.990

Bron: Eigen onderzoek

#### 4.3.3 Woon, zorg- en welzijnsdiensten

Over het algemeen geldt dat het dienstenaanbod zich met name op de woning zelf richt. Zorg- en welzijnsdiensten worden niet door Portaal geleverd, daar zijn andere partijen voor. Rond de woning zijn diensten genoemd als een folder met een overzicht van het aanbod voor ouderen (Soest) of een klusjesdienst voor 55-plussers die nog niet onder de Wmo vallen maar wel aanpassingen nodig hebben (Arnhem). Er wordt aangegeven dat het goed zou zijn om de behoefte aan een dergelijk uitgebreid onderhoudsabonnement onder de oudere huurders te onderzoeken. Portaal ziet zichzelf als een onderdeel van een netwerk: beheerders hebben een korte afstand tot de huurder en kunnen snel problemen signaleren en mensen doorverwijzen. Dit wordt wel als sociale taak voor Portaal gezien:

*“De rol van Portaal is over het algemeen bemiddelend en signalerend. Portaal (...) is wel onderdeel van een netwerk, maar levert zelf de diensten niet.”(Debets & Smit 2010)*

<sup>12</sup> Voorbeeld van indeling naar sterren (Portaal Eemland):

\* De woning is zonder trappen bereikbaar en gelijkvloers: de woning ligt op de begane grond, of is per lift bereikbaar en heeft binnen geen trappen. Ook zijn er geen drempels in de woning of het woongebouw die hoger zijn dan 10 cm.

\*\* De woning is rollator toegankelijk en –doorgankelijk: de toegang van woning (en woongebouw) is zonder belemmeringen bereikbaar. De woning (en woongebouw) heeft geen drempels die niet te overbruggen zijn, eventueel met aanpassingen.

\*\*\* De woning is rolstoel toegankelijk en rollator doorgankelijk: de toegangsdeuren in het woongebouw (inclusief liftdeur) tot en met de voordeur kunnen zelfstandig met een rolstoel gepasseerd worden.

\*\*\*\* De woning is rolstoel toegankelijk en –doorgankelijk: alle ruimtes binnen de woning zijn bereikbaar en bruikbaar voor iemand in een rolstoel.

Ook wordt er bij nieuwbouw (meer) rekening gehouden met parkeerplaatsen, scootmobiel- en elektrische fietsplaatsen met oplaadmogelijkheden. Booltink (2010) geeft aan dat het wellicht goed om te kijken naar de mogelijkheden voor een veiligheidpakket dat uitgebreider is dan onder standaardkwaliteit uit het Bouwbesluit valt, omdat blijkt dat ouderen veiligheid in de woning erg belangrijk vinden.

Domotica is een project waar Portaal al redelijk veel in heeft geïnvesteerd. Het blijft een interessante ontwikkeling waar zeker toekomst in zit gezien de voordelen die het heeft en de sterke digitalisering van de samenleving. De pilots die Portaal een aantal jaren geleden heeft uitgevoerd, hadden gemengde resultaten. Voor de ouderen was het positief, alleen bleek het voor Portaal lastig uit te voeren vanwege de toen nog onvoldoende techniek en de hoge kosten voor Portaal. De oudere deelnemers gebruikten het om contacten te onderhouden, om informatie op te zoeken, en - niet onbelangrijk - het gaf de ouderen een gevoel erbij te horen. Uit de pilot blijkt dat er andere partijen nodig zijn om mee te investeren en om de diensten te leveren. (Lammers 2010) Het glasvezelnetwerk dat door Portaal is aangelegd – als één van de eerste corporaties – biedt wel kansen. Alleen is het wel jammer dat dit niet standaard bij nieuwbouw wordt aangeboden. Portaal zou volgens een aantal respondenten meer kunnen doen om deze ontwikkeling op gang te helpen. In het kader van het project 'vooruitkomen' kan het bieden van een internetcursus relevant zijn (Lammers 2010). Bij domotica is wel weer de vraag: wie is waar verantwoordelijk voor? Een aantal respondenten geeft aan het logischer te vinden als zorgverzekeraars in domotica investeren. De ouderen zelf kunnen ook een bijdrage leveren, net zoals hun kinderen of andere familie. Anderen geven aan dat Portaal wel een aanjager kan zijn:

*“Portaal zou kunnen zorgen voor een doorbraak, niet door zelf diensten aan te bieden, maar door het te organiseren. Het gevaar is wel dat er van alles aangesmeerd wordt door commerciële bedrijven omdat bij Portaal niemand daar echt verstand van heeft. Waarschijnlijk zal het over een jaar of twintig wel normaal zijn om met domotica te werken.” (Debets & Smits 2010)*

Andere projecten rondom welzijn van ouderen komen binnen Portaal weinig voor. Er is door Usus wel onderzocht of Portaal zelf diensten moet leveren (Ipenburg 2006), maar het bleek dat het niet verstandig is om dat te doen: andere partijen zijn daar gespecialiseerd in en bovendien werd van de door Portaal aangeboden diensten niet veel gebruik gemaakt. Het helpen bij het invullen van formulieren is door Portaal Nijmegen als dienst geleverd, maar dat bleek niet handig in verband met verantwoordelijkheden voor eventuele fouten. Een aantal jaren geleden was er meer ruimte voor meer welzijnsgerichte diensten. Dit lijkt er nu steeds meer uit te gaan, enerzijds vanwege bezuinigingen waardoor prioriteiten gesteld moeten worden en anderzijds doordat steeds weer blijkt dat andere partijen het beter kunnen. Zo heeft Portaal Leiden bij een groot project (Trisor) wel geïnvesteerd in welzijnsgerichte diensten en ziet nu (een aantal jaar na dato) al in dat ze dat nu anders hadden gedaan en meer aan andere partijen hadden overgelaten.

Ouderen participeren relatief veel in bewonerscommissies, meer dan de gemiddelde huurder van Portaal. De sociale aanpak van Portaal is vooral gericht op jongeren en overlastgevers. Voor ouderen is weinig aandacht in dit opzicht, mede omdat zij 'makkelijke' huurders zijn.

*“Het stimuleren van ontmoeting wordt met name – maar mondjesmaat – geprobeerd door middel van vastgoed: zo is er in een ge-extramuraliseerd complex in samenwerking met andere partijen een gemeenschappelijke ruimte gerealiseerd door Portaal. Maar investeren in maatschappelijk vastgoed blijft lastig, mede ook omdat het niet de kerntaak van Portaal is.” (Peeters & Welbers 2010)*

De domoticapilot was mede bedoeld om het voor ouderen makkelijker te maken om contact te leggen met zorgverleners, familie en andere ouderen. Zoals gezegd waren de ouderen positief maar waren de kosten (nog) te hoog. Bovendien is de trekker van het project bij Portaal Utrecht vertrokken, waardoor dit soort projecten minder aandacht hebben gekregen. Het stimuleren van ontmoeting onder ouderen vindt sporadisch plaats. Wel wordt bijvoorbeeld geprobeerd om woon-zorgcomplexen open te stellen voor andere (oudere) bewoners uit de wijk. (Portaal 2009) In de interviews komt dit echter niet naar voren.

#### 4.4 BEELD OVER OUDEREN

Het feit dat het beleid dat slaat op ouderen met name gericht is op ouderen met een zorgvraag, kan betekenen dat Portaal ouderen ziet als hulpbehoevend. Aan de andere kant kan dit zelfde feit worden gezien als bewijs dat Portaal ouderen gewoon als huurders ziet die zichzelf prima kunnen redden en geen speciaal beleid nodig hebben. Alleen als er een aangepaste woonvraag is, komt er extra aandacht, maar dat geldt voor iedereen, niet alleen voor ouderen. Wellicht kunnen ze zich ook prima redden en hebben ze ook geen behoefte aan extra aandacht, maar het kan wel goed zijn om daar onderzoek naar te doen. Bovendien kunnen problemen voorkomen worden door op tijd in te grijpen. Toch zijn de respondenten het erover eens dat ouderen een doelgroep zijn, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt naar het hebben van een aangepaste woonvraag of niet.

*“(...) vindt dat ouderen gezien moeten worden als één van de doelgroepen van Portaal. Portaal moet daar zeker aandacht voor hebben aangezien deze doelgroep in de toekomst nog groeit.” (Hoogbeem 2010)*

Wellicht ligt hier een verschil tussen het huidige beleidskader, waarin geen expliciet beleid is voor ouderen in het algemeen, en hoe er door de respondenten op de regiokantoren naar wordt gekeken. Als ouderen als een doelgroep worden gezien, is het logisch daar ook beleid op te maken en in elk geval als doelgroep te onderscheiden in de Doelgroepenmonitor.

Opvallend is dat er veel aandacht is voor doorstroming van ouderen. Hier zitten twee kanten aan. Aan de ene kant is het voor de ouderen zelf positief als ze naar een meer geschikte woning kunnen verhuizen en in elk geval de mogelijkheden helder hebben. Aan de andere kant lijkt dat Portaal de ouderen ziet als huurders die relatief grote woningen ‘bezet houden’ tegen een relatief lage huur. Wanneer beide partijen er baat bij hebben is er geen probleem, maar als Portaal ouderen gaat dwingen om te verhuizen om zo meer huur te kunnen ontvangen, is dat niet positief. Gelukkig gaven de respondenten aan dit zeker niet zo te zien en ouderen niet te willen dwingen.

Annelies Lammers, een expert op het gebied van social media voor ouderen, geeft aan dat er binnen Portaal nog wel een beeld heerst over ouderen als mensen die haast geen internet gebruiken, terwijl ze dit zeker wel doen. Dat beeld moet wel veranderen om projecten rond e-participatie of meer sociale projecten rond social media en zorg, succesvol te laten zijn.

Uit het interview met de ANBO komt naar voren dat corporaties ouderen nog teveel als hulpbehoevend zien, terwijl ouderen volgens de ANBO zelfstandig zijn en voor zichzelf kunnen zorgen. Uit de theorie blijkt echter dat huurders van corporaties over het algemeen een lagere sociaal economische status hebben, wat vaker gepaard gaat met een grotere zorgvraag en meer begeleiding. Of dit voor de oudere huurders van Portaal ook geldt, komt in het volgende hoofdstuk naar voren.

#### 4.5 CONCLUSIE

De vraag die in dit hoofdstuk centraal stond en waar deze paragraaf bij stil staat is: *Wat is de huidige opstelling van Portaal ten aanzien van wonen, welzijn en zorg van ouderen en wat zijn de verschillen tussen de regiobedrijven?* Duidelijk is dat Portaal voor ouderen zonder aangepaste woonvraag geen speciaal beleid heeft. Zij worden als gewone huurder gezien. Ouderen met een aangepaste woonvraag zijn een belangrijke doelgroep van het beleid rond wonen, welzijn en zorg. Hierbij is naast het ‘wonen’ met name veel aandacht voor ‘zorg’, wat in het Zorgvastgoedbeleid is uitgewerkt. ‘Welzijn’ wordt wel genoemd, maar daar wordt weinig mee gedaan.

Portaal probeert zoveel mogelijk geschikte woningen te bieden, waarbij flexibel, kleinschalig en levensloopbestendig bouwen als uitgangspunt genomen wordt. Voor deze termen zijn echter geen vaststaande definities binnen Portaal, waar wel behoefte aan lijkt te zijn. Er wordt met name op de bestaande bouw gericht, omdat nieuwbouw in deze tijd van economische terugval lastig te realiseren is. In de bestaande bouw worden complexen opgeplust, waarbij de toegankelijkheid tot aan de voordeur het belangrijkste is. In een aantal regiobedrijven worden ook aanpassingen in de

woning mogelijk gemaakt. Bij nieuwbouwprojecten wordt er bij locaties in de buurt van voorzieningen vaker woningen voor ouderen gerealiseerd. Dus hoewel in het beleid wordt gezegd dat er kleinschalig en flexibel wordt gebouwd, is dit in de praktijk niet zo veel voorgekomen vanwege de lage hoeveelheid nieuwbouw in de afgelopen jaren.

Naast het vastgoed wordt een aantal diensten aangeboden. Zo kan bij nieuwbouw en renovatie een keuzepakket worden afgenomen waarbij de keuken of badkamer aangepast kan worden aan de behoefte. Ook is er een onderhoudsabonnement waarbij kleine klussen door Portaal worden uitgevoerd. Deze diensten gelden voor alle huurders. Er zijn geen Portaalbrede diensten specifiek voor ouderen. Welzijnsprojecten zijn vaak zeer lokaal en van korte duur. Langetermijnafspraken met welzijnsorganisaties, zoals bij zorgorganisaties, zijn een mogelijkheid. In een aantal regiobedrijven worden wel diensten voor ouderen aangeboden. Bijvoorbeeld een folder en een tour rond het aanbod voor ouderen in Soest en een uitgebreid onderhoudsabonnement in Arnhem. Ook is er een aantal tijdelijke projecten geweest, zoals domotica in Utrecht en hulp bij het invullen van formulieren in Nijmegen. Het voornemen dat in de Toekomstvisie wordt beschreven om meer te doen met welzijn en domotica heeft nog weinig vorm gekregen in de regiobedrijven.

Portaal werkt veel samen om het wonen, welzijn en zorg beleid voor ouderen vorm te geven. Hier staat hoofdstuk 6 uitgebreid bij stil. Uit bovenstaande blijkt al wel dat Portaal zich wat betreft ouderen met name op het vastgoed richt en ook de dienstverlening daarop toespitst. De verschillen tussen de regiobedrijven zijn met name te vinden in het aanbod van diensten. Het aanbod van vastgoed is over het algemeen gelijk, hoewel er ook verschillen zijn in de aandelen gewone, beschutte en beschermde woningen. De afspraken en uitgangspunten rondom zorg lijken gedeeld, door het beleid over zorgvastgoed dat Portaalbreed is vastgesteld.

## 5. NIEUWE OUDEREN

Nu de huidige positie van Portaal ten aanzien van de oudere huurders duidelijk is, richt dit hoofdstuk zich op de vraagkant: wie zijn de ouderen van de nu en de toekomst en wat willen ze? De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- *Hoe ontwikkelt de ouderengroep zich in de gemeenten waarin Portaal actief is tussen nu (2010) en de toekomst (2040)?* (paragraaf 5.1)

Deze vraag is van belang om de context van de regiobedrijven te schetsen. De ontwikkeling van het aantal en aandeel ouderen per gemeente heeft effect op de vraag voor Portaal en vervolgens op wat Portaal doet, zoals aangegeven in het conceptueel model (figuur 2.13). De voorspelling op gemeenteniveau zijn voor de komende dertig jaar beschikbaar, waardoor de ontwikkeling in de tijd goed weergegeven kan worden.

- *Hoe ontwikkelt de ouderengroep (55+) binnen Portaal zich qua aantallen en sociaaleconomische kenmerken en wat zijn de verschillen tussen de gemeenten waarin Portaal actief is?* (paragraaf 5.2)

De aantallen, aandelen en kenmerken van de ouderen binnen de huurders van Portaal zijn van belang. Om wat voor groep gaat het? Wat zijn de verschillen binnen de ouderen en de verschillen naar gemeente? Dit is van belang om de opstelling van Portaal en de regiobedrijven te begrijpen, zoals in figuur 2.13 aangegeven wordt.

- *Welke wensen hebben de ouderen binnen Portaal op het gebied van de woning en het dienstenaanbod?* (paragraaf 5.3)

Van belang voor dit onderzoek is om erachter te komen wat de oudere huurders van Portaal willen omtrent wonen en dienstverlening (zie figuur 2.14, conceptueel model). Verwacht wordt dat er verschillende wensen zijn aangezien in de theorie is geconstateerd dat dé oudere niet bestaat en dé wensen van de ouderen dus ook niet. Relevant is om de verwachting van de oudere huurders van wat Portaal zou moeten bieden naar voren te brengen.

- *Sluit het huidige aanbod van Portaal aan bij de wensen van de ouderen?* (paragraaf 5.4)
  - *Wat zijn mogelijke verbeterpunten?*

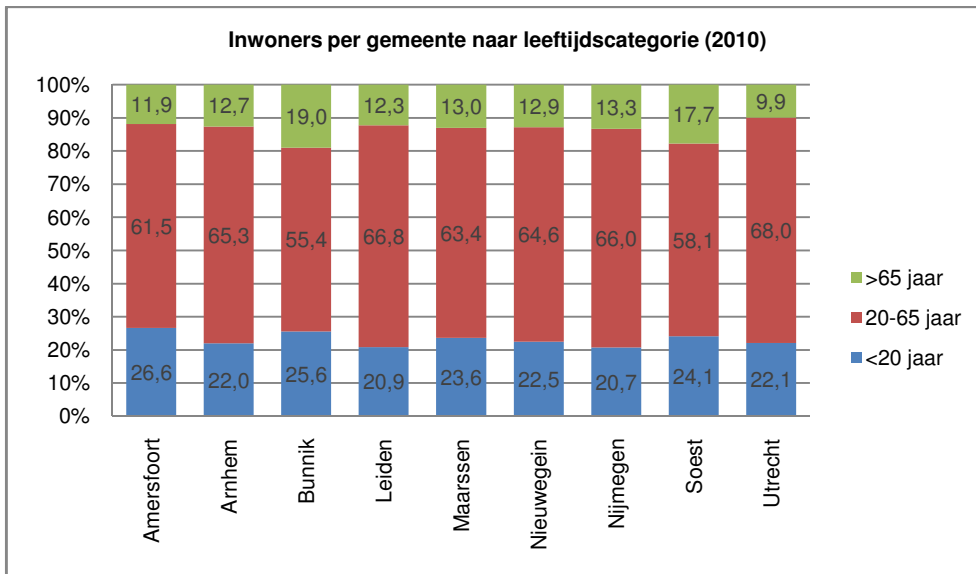
Deze laatste vraag probeert de balans op te maken het aanbod van Portaal enerzijds (paragraaf 4.3) en de wensen van de ouderen anderzijds. Komt dit overeen? En zo niet, wat zou Portaal anders kunnen doen? Deze paragraaf is mede input voor de aanbevelingen die in hoofdstuk 7 worden gedaan.

### 5.1 DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN IN GEMEENTEN VAN PORTAAL

Portaal is actief in de gemeenten Amersfoort en Soest (Portaal Eemland); Arnhem; Leiden; Nijmegen; Utrecht, Bunnik, Maarssen en Nieuwegein (Portaal Utrecht). Het aandeel ouderen per gemeente in 2010 is te zien in figuur 5.1. In Bunnik en Soest is het aandeel op dit moment het hoogst. Utrecht heeft het kleinste aandeel ouderen en de overige gemeenten zitten er tussenin. Dit komt overeen met de theorie: in de steden wonen relatief meer jongeren, in de dorpen meer ouderen (paragraaf 2.1.3). Bovendien zijn Utrecht, Leiden en Nijmegen studentensteden, waardoor het aandeel jongeren daar hoog is. Portaal heeft geen bezit in de echt perifere gebieden van Nederland, waar de vergrijzing volgens de theorie het hoogst is.

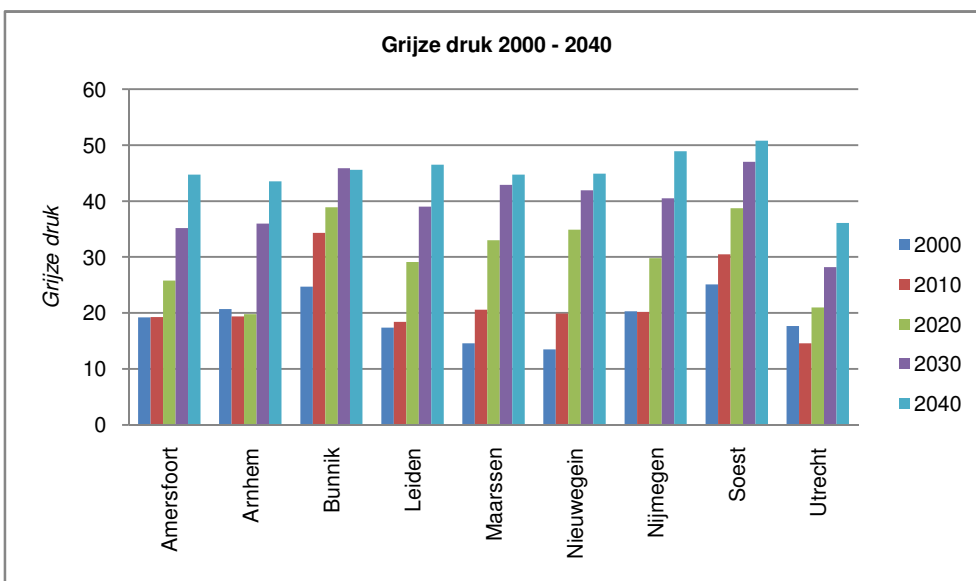


**Figuur 5.1 Aandeel ouderen per gemeente met bezit Portaal (2010)**



Bron: CBS Statline 2010

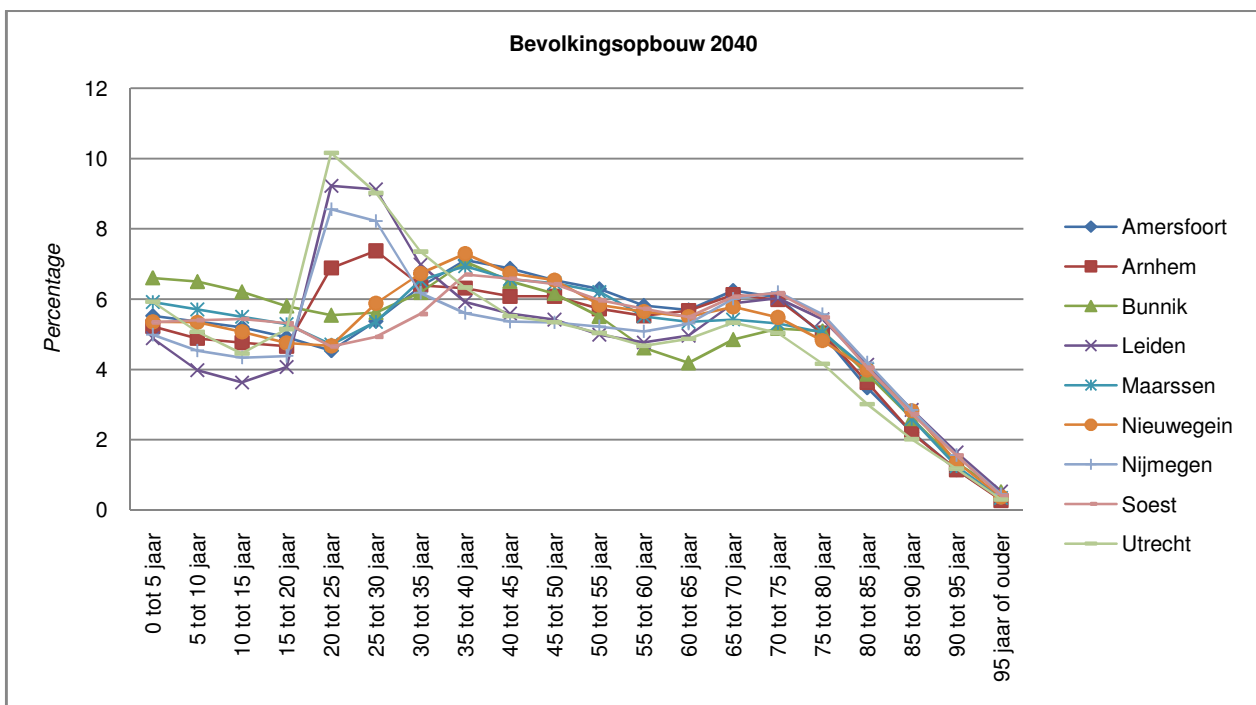
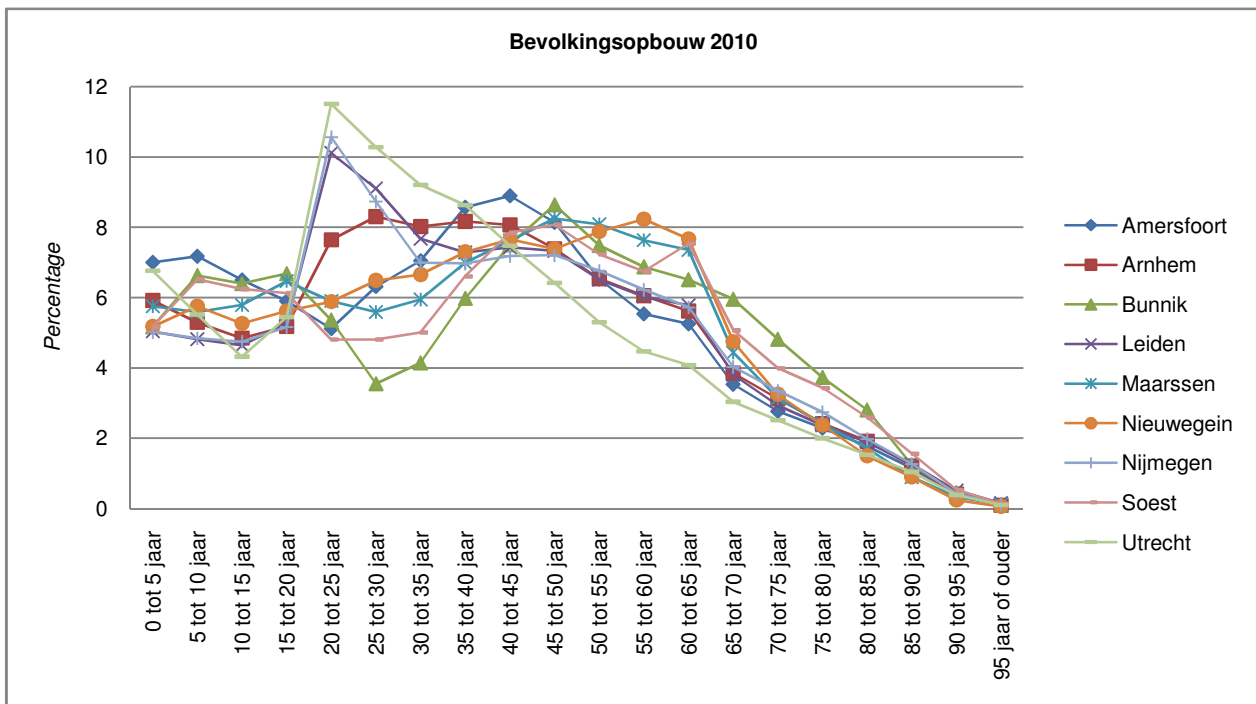
**Figuur 5.2 Grije druk per gemeente met bezit Portaal (2000 – 2040)**



Bron: CBS Statline 2010

Uit figuur 5.2 komen verschillen in ontwikkeling van het aandeel ouderen ten opzichte van de werkende bevolking naar voren. In de (kleinere) gemeenten Bunnik, Maarssen, Nieuwegein en Soest is de vergrijzing nu al sterk te merken en dat zal doorgaan tot 2030 waarna de vergrijzing daar over het hoogtepunt heen is. In de meer stedelijke gemeenten komt de vergrijzing pas vanaf 2010 op gang en zet daar door tot 2040. In Utrecht blijft de grije druk relatief laag. In Nijmegen en Soest zal de grije druk in 2040 het hoogst zijn: er zullen dan op elke 65-plussers twee mensen tussen de 20 en 65 zijn. De figuren 5.3 en 5.4 laten zien dat er in alle gemeenten een toename is in de leeftijdsgroep rond de 75. De studentensteden behouden hun piek met jonge mensen. Het blijkt dat met name de aantallen 75-plussers enorm gaan toenemen tussen nu en 2040. Relatieve stijgingen van meer dan honderd procent zijn in alle gemeenten te zien. Uitzondering hier op is Soest, waar al relatief veel ouderen zijn. (Zie bijlage 6 voor uitgebreide tabel) Deze verschillen hebben invloed op het beleid van de verschillende regiobedrijven, die in hoofdstuk 4 naar voren zijn gekomen en waar in hoofdstuk 6 extra bij stil wordt gestaan.

Figuur 5.3 en 5.4 Bevolkingsopbouw gemeenten Portaal (2010 en 2040)



Bron: CBS Statline 2010

## 5.2 KENMERKEN HUURDERS VAN PORTAAL

In het theoretisch kader komt naar voren dat huurders in de sociale huursector over het algemeen andere kenmerken hebben dan mensen in een koopwoning (paragraaf 2.2.2). De verwachting is dat dit ook geldt voor de huurders van Portaal. In deze paragraaf worden de kenmerken van de huidige huurders van Portaal in beeld gebracht, met speciale aandacht voor de ouderen.

### 5.2.1 Klantgroepen Portaal

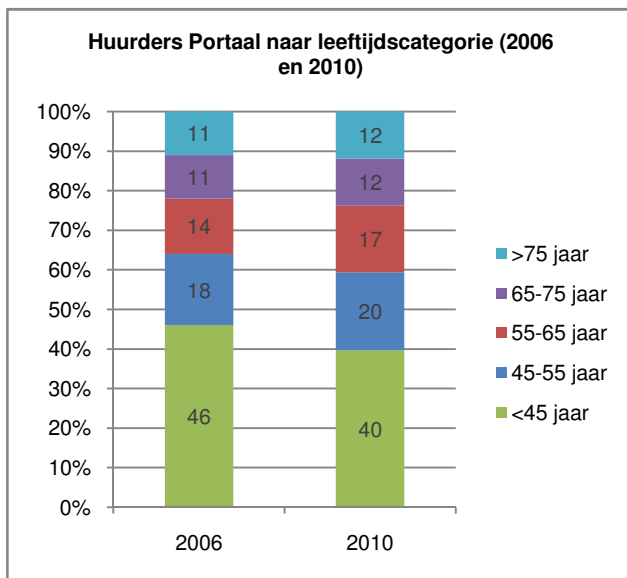
Er wordt door Portaal een aantal klantgroepen onderscheiden (zie bijlage 5 voor tabel). Deze worden ingedeeld op basis van huishoudensamenstelling, leeftijdscategorie en inkomen. De inkomensgrens van 33.000 euro is de nieuwe grens in het kader van de nieuwe EU wetgeving. Binnen Portaal zijn de huishoudens waarvan de hoofdhuurder tussen de 30 en 65 is het grootst; ruim de helft van de huishoudens valt hierbinnen, waarvan daarvan ruim de helft een inkomen heeft tot 33.000 euro en alleen woont. Alleenstaanden vormen de grootste groep wat betreft huishoudensamenstelling: ruim de helft van de huurders is alleenstaand. Binnen de tweepersoonshuishoudens met een inkomen tot 33.000 euro zijn de 65-plussers oververtegenwoordigd. In Bunnik zijn relatief veel 65-plussers in tweepersoonshuishoudens met een inkomen tussen de 33.000 en 43.000.

### 5.2.2 Socioeconomische kenmerken huurders Portaal

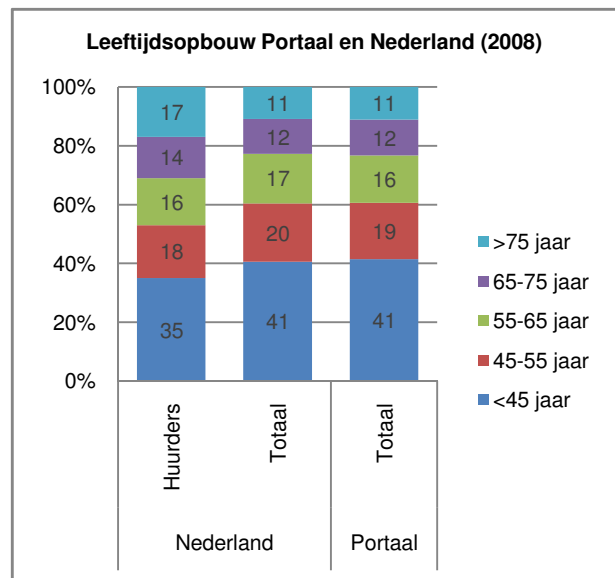
#### Leeftijdsopbouw huurders Portaal

De huurders van Portaal worden steeds ouder, zo blijkt uit figuur 5.5. Het aandeel 55-plussers is toegenomen tussen 2006 en 2010 ten koste van de jongere huurders. Uit figuur 5.6 blijkt dat de leeftijdsopbouw van de huurders van Portaal sterk overeenkomt met die van Nederlandse huishoudens in het algemeen. Opvalt is dat in vergelijking met de sociale huursector er relatief minder oudere huurders zijn bij Portaal. Wellicht is dit te verklaren doordat Portaal in veel jonge gemeenten en een aantal studentensteden actief is. In figuur 5.7 is de leeftijd van de bewoners van gemeenten afgezet tegen die van de huurders van Portaal, waarbij opvalt dat de huurders van Portaal relatief (toch) ouder zijn dan gemiddeld in de gemeente. In Maarssen is het aandeel 75-plussers bij de huurders van Portaal (19%) opvallend hoger dan bij de totale bevolking (8%), en ook in Utrecht heeft Portaal relatief veel oudere huurders. Het aandeel ouderen (55 jaar en ouder) is in elke gemeente hoger bij de huurders van Portaal, op de gemeenten Bunnik, Nieuwegein en Soest na. Er is een verschil per gemeente hoe groot het aandeel ouderen binnen de huurders van Portaal is. De uitersten zijn Maarssen, waarbij 63 procent ouder is dan 55 en Nijmegen, waarbij slechts dertig procent ouder is 55 jaar.

Figuur 5.5 en 5.6 Huurders Portaal naar leeftijd (2006-2010) en leeftijdsopbouw Nederland en Portaal (2008)

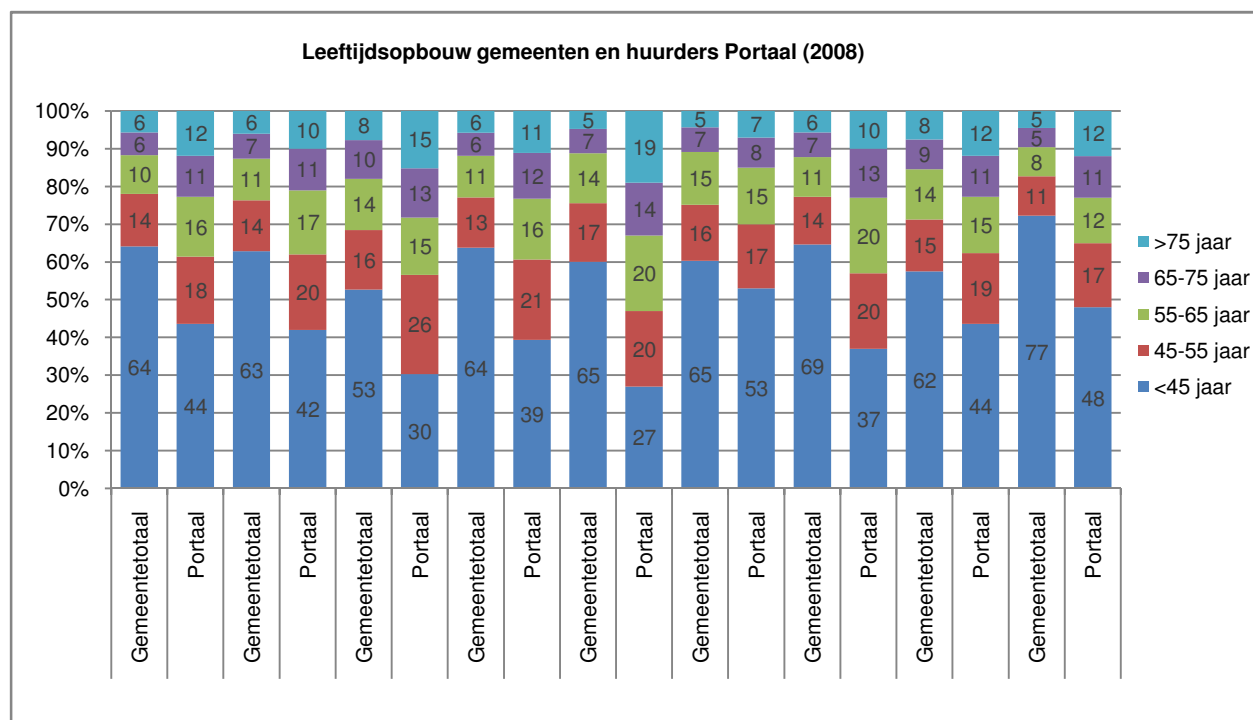


Bron: Portaal 2010c



Bron: CBS Statline 2010; KTO Portaal 2008

Figuur 5.7 Leeftijdsofbouw huurders Portaal en referentiepersoon Nederland (2008)



Bron: CBS Statline 2010; KTO Portaal 2008

#### Inkomen oudere huurders

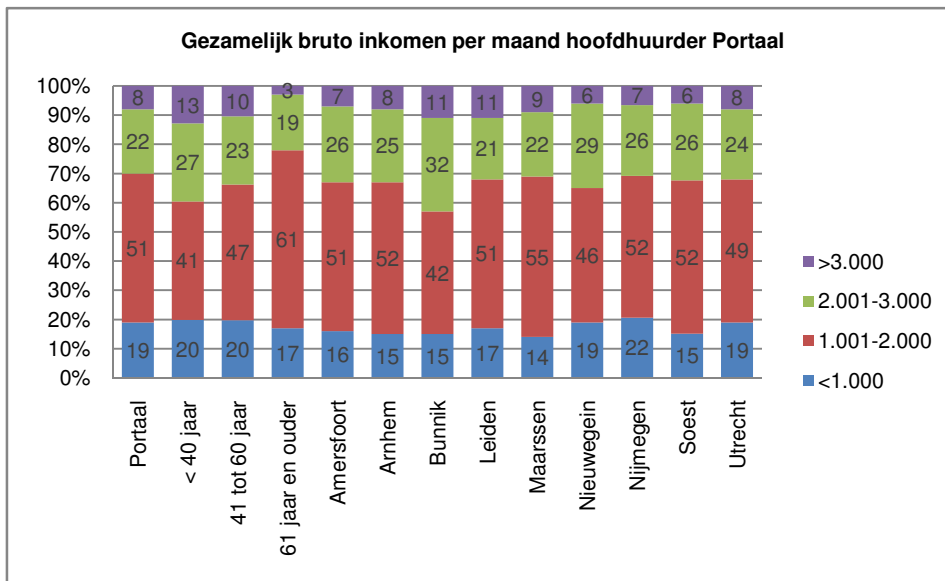
In paragraaf 2.2.2 komt naar voren dat over het algemeen huurders een lager inkomen hebben dan kopers. Uit figuur 5.8 blijkt dat meer dan de helft van de huishoudens van Portaal een gezamenlijk bruto maandelijks inkomen heeft van minder dan tweeduizend euro. Het modale bruto inkomen in Nederland in 2008 was €2.431,- (CPB 2010). Van de respondenten heeft twintig procent het inkomen niet ingevuld, waarschijnlijk vanwege privacy redenen. Ouderen hebben relatief vaker een lager inkomen. In de groep tot veertig jaar is de grootste spreiding: er is een grote groep met een laag inkomen (wellicht studenten), maar ook een groep met een inkomen boven de drieduizend euro (zogenaamde scheefwoners). Er zijn verschillen per gemeente. Opvallend is dat in Leiden en Nijmegen relatief veel en in Bunnik en Nieuwegein relatief weinig ouderen wonen met een inkomen onder tweeduizend euro (tabel 5.1). Er is geen duidelijk verschil te zien in inkomen van ouderen (61-plus) tussen de steden en de kleinere gemeenten, zoals in het theoretisch kader is aangegeven. (zie voor uitgebreide tabel bijlage 7)

Tabel 5.1 Gezamenlijk bruto inkomen per maand hoofdhuurder Portaal 61 jaar en ouder naar gemeente

Inkomen	Portaal	Amersfoort	Arnhem	Bunnik	Leiden	Maarssen	Nieuwegein	Nijmegen	Soest	Utrecht
<2.000	78	74	70	66	80	74	67	81	78	77
>2.000	22	26	30	34	20	26	33	19	22	23

Bron: KTO Portaal 2008

Figuur 5.8 Inkomen huurders Portaal



Bron: KTO Portaal 2008

NB: Twintig procent heeft 'weet niet' ingevuld

### Opleidingsniveau oudere huurders

Uit de gegevens van het KTO van Portaal blijkt dat ouderen een relatief laag opleidingsniveau<sup>13</sup> hebben (figuur 5.9). De jongere generaties zijn hoger opgeleid, waardoor de ouderen van de toekomst dat ook zullen zijn. Dit komt in de theorie ook naar voren. Per gemeente waar Portaal actief is, zijn verschillen. Zo zijn in Maarssen relatief veel lager opgeleiden, wat waarschijnlijk samenhangt met het grote aandeel ouderen daar. In Utrecht en Leiden zijn veel hoogopgeleiden, wat waarschijnlijk samenhangt met de vele studenten daar die daar na hun studie ook blijven wonen.

### 5.2.3 Huishoudensamenstelling en huidige woonsituatie

Portaal heeft relatief veel één- en tweepersoonshuishoudens. De meeste ouderen wonen alleen of samen, wat niet verwonderlijk is aangezien over het algemeen de kinderen dan de deur wel uit zijn. Slechts een klein deel woont met meer dan drie personen. In Arnhem wonen meer ouderen samen dan alleen, in Soest evenveel. Uit de onderzoeken in Maarssen en het PortaalPanel komt naar voren dat bijna de helft van de ouderen in een eengezinswoning woont. Wel blijkt dat hoe ouder de huurder, hoe vaker hij of zij in een geschikte woning woont. In seniorenwoning en aanleunwoningen woont men vaak korter dan tien jaar, in eengezinswoningen langer dan tien jaar. Uit het PortaalPanel blijkt dat van huurders van 75 jaar en ouder bijna de helft in een woning geschikt voor senioren woont. Volgens meer dan veertig procent is de huidige woning geschikt om oud in te worden (eventueel met kleine aanpassingen). Op de wens om al dan niet te verhuizen gaat paragraaf 5.3.1 in.

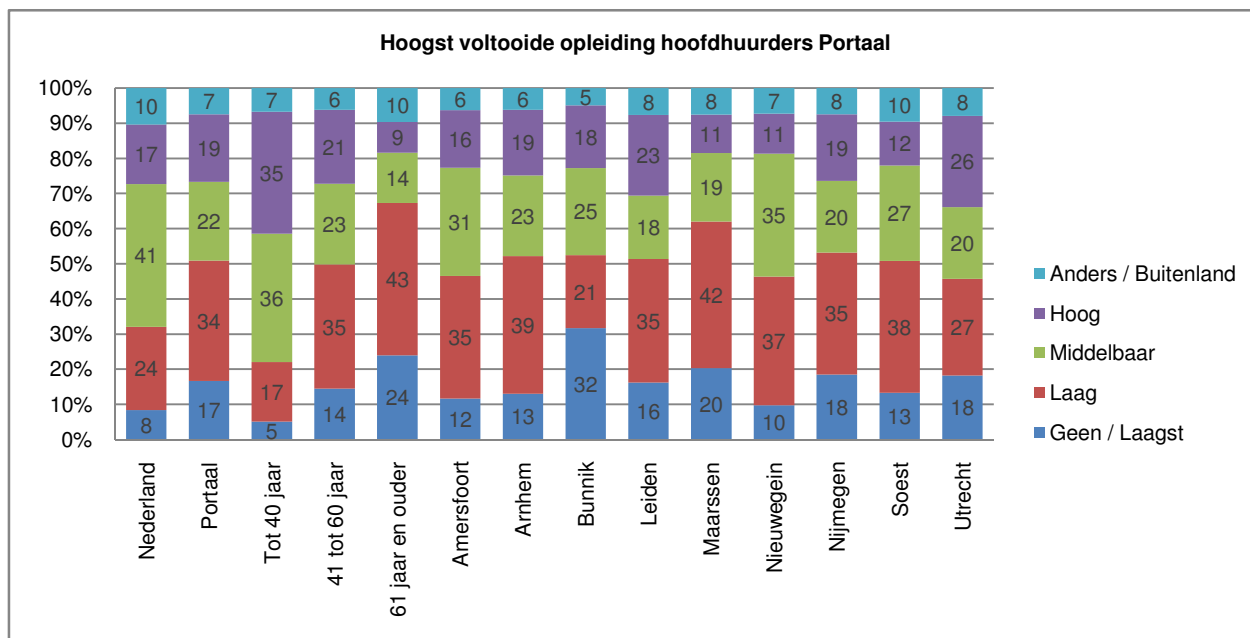
### 5.2.4 Gezondheid oudere huurders

De gezondheid van de respondenten uit Maarssen is nog relatief goed; slechts vijftien procent beoordeelt de gezondheid slecht. Hetzelfde beeld komt naar voren in het PortaalPanel: de helft vindt de gezondheid goed, slechts veertien procent slecht. Logischerwijs beoordelen de jongere respondenten de gezondheid beter. Uit het onderzoek in Maarssen blijkt dat een derde hulpmiddelen gebruikt en hulp in het huishouden krijgt. Hoe ouder, hoe meer er gebruikt wordt van zorg. Volgens het CBS vindt van de 65-plussers veertig procent de gezondheid 'minder goed'. Of dit te vergelijken is met het antwoord 'slecht' bij het PortaalPanel is de vraag: 'slecht' klinkt negatiever dan 'minder goed' waardoor wellicht minder respondenten die keuze aangeven. Uit het PortaalPanel blijkt dat hoe ouder men wordt, hoe vaker men hulp krijgt in het huishouden. (tabel 5.2) Opvallend is dat in de jongere leeftijdsklassen de Portaalhuurders relatief vaker hulp in het huishouden krijgt in vergelijking met Nederland, maar dat het bij de 75-

<sup>13</sup> Indeling: Laagst: basisonderwijs; Laag: lbo, mavo, mulo, vmbo; Middelbaar: havo, vwo, mbo; Hoog: hbo, wo (Bron: RIVM 2010)

plussers gelijk ligt. Dit zou kunnen aantonen dat de huurders van Portaal inderdaad sneller in de vierde leeftijd terecht komen; ze krijgen immers eerder hulp, wat over het algemeen verband houdt met gezondheidsproblemen.

Figuur 5.9 Opleidingsniveau huurders Portaal



Bron: KTO Portaal 2008; CBS Statline 2010

### 5.2.5 Sociaal kapitaal oudere huurders

Uit het PortaalPanel komt naar voren dat negentig procent van de respondenten voldoende sociale contacten heeft. Bijna alle respondenten hebben regelmatig of soms contact met buurtgenoten. Dertig procent geeft wel aan dat het contact met burens beter kan. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan zeker een beroep op iemand te kunnen voor klusjes of bij ziekte, dertig procent denkt dat het wel kan. Rond de vijftien procent kan dit niet. Opvallend is dat de ouderen hier minder zeker van zijn. Ruim een derde van de respondenten uit Maarsse voelt zich soms of vaak eenzaam. Uit onderzoek blijkt dat van de 2,6 miljoen 65-plussers er één miljoen zich eenzaam voelt (ruim een derde), waarvan ruim honderdduizend ouderen zich ernstig eenzaam voelt (Nationaal Ouderenfonds 2010). De eenzaamheid zoals aangegeven in Maarsse staat dus niet op zichzelf, maar is een landelijk probleem.

Van de respondenten uit het PortaalPanel gaat tweederde wel eens uit; naar een café of uit eten. Ouderen gaan minder vaak uit. Hetzelfde geldt voor het bezoeken van een theatervoorstelling, concert, festival of museum. Het aandeel dat aan sport doet is ongeveer de helft. Mannen doen meer aan sportieve activiteiten en ouderen beduidend minder. Ruim zestig procent besteedt tijd aan creatieve activiteiten en de helft is lid van een vereniging, club, en dergelijke. Ouderen zijn vaker lid. Ouderen doen weinig aan vrijwilligerswerk in Maarsse. Ruim de helft gebruikt internet, met name voor email en opzoeken van informatie. Dit aandeel is lager dan gemiddeld in Nederland.

Tabel 5.2 Aandeel per leeftijdscategorie dat hulp in het huishouden ontvangt (2010, 2007)

	45-55	55-75	75+
Portaal (2010)	9	11	24
Nederland (2007)	1	3	24

Bron: PortaalPanel 2010; CBS Statline 2010

### 5.2.6 Vitale ouderen?

In het theoretisch kader komt naar voren dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen vitale, actieve en gezonde ouderen enerzijds en zorgbehoevende en minder actieve ouderen anderzijds. Het is met de voorhanden zijnde data lastig te bepalen welk deel van de huurders in welke categorie valt: zo zwart wit zijn de groepen immers niet in te delen. Wel kan aangetoond worden dat de verschillen in de mate waarin een oudere actief is in de maatschappij sterker verschilt naar gezondheidstoestand dan naar leeftijdscategorie (zie tabel 5.3). Er zijn ongeveer evenveel respondenten met een goede als met een voldoende/slechte gezondheid, waarmee voorzichtig geconcludeerd kan worden dat de helft van de 55-plussers vitaal is en de helft wat meer zorgbehoevend. Vijftig procent van de 55-65 jarigen heeft een goede gezondheid in vergelijking met 37 procent van de 75-plussers. Ouderdom heeft dus wel invloed op de vitaliteit, maar als gezegd heeft gezondheid meer invloed op de mate van activiteit dan leeftijd alleen.

Tabel 5.3 Kenmerken 'vitaliteit' naar leeftijdscategorie en gezondheid

Kenmerken vitaliteit	55-75 jaar	75 en ouder	Goede gezondheid	Voldoende / slechte gezondheid
Heeft voldoende sociale contacten	91	85	96	83
Gaat weleens uit	64	60	76	56
Gaat weleens naar een theater oid	67	58	77	56
Doet aan sport	54	33	64	38
Doet aan creatieve activiteiten	61	67	61	64
Is lid van een vereniging	53	58	55	46

Bron: PortaaPanel 2010

\* NB: Tussen de twee gezondheidsklassen zijn significante verschillen voor de kenmerken, behalve bij creatieve activiteiten. Bij de leeftijdscategorieën 55-75 en 75+ is er alleen een significant verschil bij sportieve activiteiten. Zie bijlage 9.

### 5.2.7 Conclusie: wie zijn de (oudere) huurders van Portaal?

De vergrijzing is de komende tien jaar het sterkst in de kleinere gemeenten, zoals Bunnik en Soest. In de steden is vanaf 2030 een sterke toename van het aandeel ouderen te zien. Over het algemeen geldt dat met name de 75-plussers sterk gaan toenemen. Het bezit van Portaal bevindt zich voor een groot gedeelte in gemeenten die nu een relatief jonge bevolking hebben: zo zijn bijvoorbeeld Utrecht, Nijmegen en Leiden studentensteden, en zijn onder andere Amersfoort en Nieuwegein gemeenten met veel jonge gezinnen. Gezien de demografische ontwikkelingen in de gemeenten zal dit in een aantal steden wel gaan veranderen. Alleen Utrecht blijft een jonge stad.

De grootste groep huurders van Portaal is tussen de dertig en 65 jaar oud. Te verwachten is dat dit cohort binnenkort tot de groep ouderen zal behoren. De gemeenten waar het cohort huurders tussen de 55 en 65 nu groot is zal al snel een sterke vergrijzing kennen (bijvoorbeeld Maarssen en Nijmegen), terwijl de gemeenten met een groot cohort huurders tussen de 45 en 55 jaar vanaf 2020 een sterkere vergrijzing kunnen verwachten (zoals Bunnik en Arnhem). Het is al te zien dat de huurders van Portaal steeds ouder worden. In 2010 is van de huurders gemiddeld 41 procent ouder dan 55 jaar, waarbij verschillen zijn tussen de gemeenten. Gezien de veranderingen in de demografische samenstelling van de bevolking in de gemeenten, zal ook de leeftijd van de huurders van Portaal in de komende decennia gemiddeld gezien hoger worden.

Veel (oudere) huurders van Portaal hebben een inkomen dat onder modaal ligt. Ook hebben de ouderen een lagere opleiding dan het gemiddelde in Nederland en ook lager dan de jongere huurders van Portaal. Er kan geconcludeerd worden dat de oudere huurders van Portaal een lagere sociaaleconomische status hebben dan de gemiddelde Nederlander. Uiteraard zijn er verschillen in de groep, maar het algemene beeld is duidelijk. De oudere huurders van Portaal zijn nog relatief gezond. De sociale gezondheid kan beter, met name eenzaamheid is een probleem, maar dit geldt voor veel ouderen in Nederland. Er lijkt een sterker verschil te zijn in actief zijn naar gezondheidsklasse dan naar leeftijdscategorie.

### 5.3 WENSEN OUDERE HUURDERS VAN PORTAAL

Nu het aanbod van Portaal en de kenmerken van de oudere huurders helder zijn, gaat deze paragraaf in op de wensen van de oudere huurders van Portaal. Er wordt stilgestaan bij de verschillen per ouderengroep en per regio. Ook is er een onderscheid naar woning- of vastgoedgerelateerde wensen en overige, meer sociaalgerichte wensen. Belangrijk om van te voren te vermelden is dat de groep ouderen een hele diverse groep is met diverse wensen. Dit wordt met name door de ANBO benadrukt en wordt ook door een respondent van Portaal erkent.

#### 5.3.1 Wensen omtrent de woning

Uit onderzoek in Gelderland (Schellekens 2010) blijkt dat ouderen ruimte en vrijheid willen in hun woning, met minstens drie kamers en een makkelijk te onderhouden tuin. Ook de ANBO stelt dat een licht en ruimtelijk huis gewild is, waarbij minstens drie kamers en een ruim balkon gewenst zijn. Ouderen in een koopwoning lijken kritischer te zijn dan huurders, hoewel ook die steeds beter weten wat ze willen volgens Bouman (2010). Toch wijst het onderzoek uit Gelderland erop dat de meer kwetsbare ouderen en ouderen met alleen een AOW nog wel een vraag hebben naar de meer traditionele (en vaak ook goedkopere) seniorencomplexen. Deze groep moeten de corporaties volgens Schellekens (2010) niet vergeten.

Tabel 5.4 Vraag en aanbod wonen met zorg

		Amersfoort	Arnhem	Bunnik	Leiden	Maarsse	Nieuwegein	Nijmegen	Soest	Utrecht
<b>Tekort verzorgd wonen</b>	2010	117	200	46	636	282	482	1.119	-339	-354
	2020	740	674	125	1.041	438	890	1.966	-160	563
	2030	1.362	962	176	1.423	585	1.309	2.726	-50	1.361
<b>Tekort wonen met verzorgings-huizenzorg</b>	2010	-24	-15	13	0	-12	96	-59	-19	15
	2020	-1	-55	10	-21	-5	80	-6	-11	-6
	2030	27	-69	13	-6	4	113	28	-19	26
<b>Tekort beschermd wonen</b>	2010	29	-155	64	96	19	35	142	57	164
	2020	218	-58	90	192	63	160	412	113	446
	2030	519	107	120	383	137	351	774	176	911
<b>Tekort overig geschikt wonen</b>	2010	972	1863	-103	2.094	835	891	2.953	68	-155
	2020	4.113	4.119	275	3.346	1.295	2.182	5.786	727	5.786
	2030	7.468	5.588	432	4.254	1.616	3.449	7.902	1.568	12.154

Bron: ABF Research 2010

Uit cijfers van ABF (Fortuna) komt de vraag en aanbod van aangepaste woningen naar voren. Dit is niet alleen de vraag van ouderen, maar van alle huishoudens met een aangepaste woonvraag. In tabel 5.4 zijn de tekorten – of indien een negatief getal de overschotten – van verschillende woonvormen te zien. Deze woonvormen zijn niet specifiek voor ouderen, maar in de praktijk is dit wel de grootste groep. Duidelijk is dat met name geschikte woningen, ook wel gewone woningen genoemd, tekort komen. Ook verzorgd wonen is er te weinig. Opvallende uitzondering hierop is Soest. Kortom: het aanbod sluit niet aan bij de vraag. Dit komt ook naar voren uit het theoretische kader. Er zijn in de vorige eeuw veel seniorencomplexen gebouwd met kleine wooneenheden. Ouderen van nu willen meer ruimte, en zo lang mogelijk in een gewone woning blijven wonen, eventueel met aanpassingen. De vraag naar gewone woningen is dat ook erg groot en het aanbod blijft nog achter. Dit geldt voor elke gemeente waar Portaal actief is. Het tekort zal met de jaren alleen maar toenemen, waardoor de urgentie hoog is om actie te ondernemen.

Van de respondenten uit het PortaalPanel die aangeven een slechte gezondheid te hebben (13%) woont 46 procent in een woning geschikt om oud in te worden en 32 procent niet. Van de groep die niet in een geschikte woning woont, heeft 39 procent wel en 33 procent misschien behoefte aan aanpassingen in de woning. Van de respondenten met een goede gezondheid woont 42 wel in een woning geschikt om oud in te worden en 25 procent niet. De vraag naar geschikte woningen moet verder onderzocht worden.



### *Verhuiscwens*

Uit de theorie kwam al naar voren dat ouderen niet snel geneigd zijn te verhuizen en ook de respondenten van Portaal geven dit aan. Uit het onderzoek in Gelderland blijkt dat de meeste ouderen niet willen verhuizen (Schellekens 2010). Als ze wel willen verhuizen, willen de meeste ouderen gaan huren. Dit geldt ook voor de huurders van Portaal. Uit het onderzoek in Maarssen komt naar voren dat ruim de helft in de huidige woning oud wil worden. Hetzelfde beeld komt naar voren uit het onderzoek naar langer zelfstandig wonen, waaruit blijkt dat bijna de helft er alles aan zal doen om in de huidige woning te blijven.

Er lijken een aantal aspecten van significante invloed op de keuze om in de woning te blijven wonen, ook als de respondent ouder wordt. Allereerst leeftijd: hoe ouder, hoe meer men van plan is in de huidige woning te blijven. Van de respondenten tot 55 jaar is dat 45 procent, van de 75-plussers maar liefst 85 procent. Ook is er een significant verschil naar opleidingsniveau: ouderen met een hoog opleidingsniveau zijn er minder zeker van dat ze in hun huidige woning blijven wonen. Wellicht zijn ze er bewuster mee bezig dat een verhuizing op langere termijn beter voor ze is. Een ander aspect is de beoordeelde gezondheid: respondenten met een slechte gezondheid zijn eerder geneigd om niet in de woning te blijven wonen. Naast deze persoonskenmerken zijn ook andere aspecten van belang, zoals de geschiktheid van de huidige woning: hoe geschikter, hoe meer men geneigd is om in de woning te blijven. Ook de buurt speelt een rol: hoe meer tevreden men is met de buurt en de contacten in de buurt, hoe meer men geneigd is in de huidige woning te blijven. Dit laatste blijkt ook uit het onderzoek in Gelderland: als de huidige woonomgeving niet aantrekkelijk is, kan dit tot een wens om te verhuizen leiden.

Een ander deel is wel van plan te gaan verhuizen als de gezondheid achteruit gaat. Dit is dan ook de meest voorkomende reden om te gaan verhuizen, zo blijkt uit beide onderzoeken. Van de respondenten uit het PortaalPanel geeft vijftien procent aan te willen verhuizen om hij of zij behoefte heeft aan een gelijkvloerse woning. Een andere reden is dat er teveel onderhoud aan de woning is (Maarssen). De verhuisgeneigdheid is het hoogst bij de oudste groep (85+) en bij mensen die in een eengezinswoning wonen. Men wil het liefst naar een geschikte woning verhuizen: veertig procent van de respondenten uit Maarssen die willen verhuizen, gaf aan te willen verhuizen naar een seniorencomplex en 35 procent naar een woonzorgcomplex. Bouman (2010) geeft aan dat er een groep oudere kopers is die in een huurwoning zou willen wonen, maar daar moeilijk aan komt: het vermogen is te hoog om in aanmerking te komen voor sociale huur en het aanbod in de private sector is niet erg groot en bovendien liggen de prijzen daar erg hoog.

### *Hulp bij verhuizen*

Verhuizen geeft emotionele weerstand, zo blijkt uit het onderzoek in Gelderland. Ouderen moeten echt iets goeds aangeboden krijgen, want ze zien verhuizen snel als het moeten inleveren van ruimte en vrijheid en bovendien willen ze niet erkennen dat ze oud zijn en toe zijn aan een ouderenwoning. Ouderen moeten verleid worden om te gaan verhuizen, bijvoorbeeld door open dagen. Het kan helpen om ouderen beter te begeleiden bij verhuizing en ze langer de tijd te geven om over een woning na te denken: bij Portaal moet er vaak al binnen een dag een keuze worden gemaakt. Psycholoog Ap Oosterhuis<sup>14</sup> bevestigt dit: mensen hebben een aantal dagen nodig om tot goede beslissingen te komen, voor ouderen is dit vaak nog langer. Ook kan het goed zijn meer informatie te geven omtrent de mogelijkheden die Portaal biedt. Dat kan de stap om te verhuizen kleiner maken. Uit het onderzoek in Maarssen blijkt dat een kwart van de respondenten informatie wil over het woningaanbod in Maarssen. Ook in het onderzoek naar langer zelfstandig wonen komt naar voren dat Portaal meer zou kunnen doen bij verhuizingen: op tijd geschikte woningen aanbieden en hulp bieden bij verhuizen worden genoemd. Snellere verhuizing door ouderen kan de doorstroming verbeteren en kan latere emotioneel en fysiek nog zwaardere 'reactieve' verhuizingen voorkomen (zie paragraaf 2.5.2).

### **5.3.2 Woondiensten**

Uit het onderzoek in Maarssen blijkt dat veertig procent van de respondenten een aanpassing in de woning wil. Ook blijkt dat in totaal maar liefst veertig procent niet weet dat bepaalde aanpassingen worden vergoed door de Wmo.

<sup>14</sup> Ap Oosterhuis tijdens masterclass 'consumenten en hun gedrag op de arbeidsmarkt' 22 september 2010

Het blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe minder goed hij of zij op de hoogte is van de regelingen. Met name de 85-plussers zijn slecht op de hoogte. Dit komt ook naar voren in het onderzoek in Gelderland, waarin wordt gesteld dat medioren over het algemeen beter geïnformeerd zijn dan de senioren. Dit geldt voor zowel de eigen financiële situatie als over de mogelijkheden op de woningmarkt. De respondenten uit Maarssen geven aan meer informatie te willen over langer zelfstandig wonen (31%), woningaanpassingen (25%), woningaanbod Maarssen (24%), regelingen (20%) en zorg (16%). De oudste ouderen willen graag informatie ontvangen via een brochure, de jongere ouderen via internet.

De aanpassingen die men *zeker wil* volgens het PortaalPanel zijn een videofoon (34%), voorzieningen tegen inbraak (37%), aanpassingen aan douche en toilet (26%). Aanpassingen die men *misschien wil* zijn alarmering (spreek-luister) (49%), scootmobielbereikbaar en rolstoeltoegankelijk maken (43%), aanpassingen aan douche en toilet (41%). Uit het onderzoek in Maarssen geven ouderen aan de meesten behoefte te hebben aan een 1-greeps mengkraan in de keuken en badkamer (32%), aanbrengen van een anti-slipvloer in de badkamer (19%), verhoogd toilet (16%) en lichtpunt bij de achterdeur (16%) en toegangspaden ophogen bij voor- en achterdeur (14%). Opvallend is dat dit voor een deel aanpassingen zijn die via de Wmo aangevraagd kunnen worden.

Uit het PortaalPanel blijkt dat de respondenten nu nog weinig gebruik maken van diensten. In de toekomst wordt wel verwacht dat er gebruik gemaakt zal worden van thuiszorg, bezorging van diepvriesmaaltijden, huishoudelijke hulp, hulp bij het tuinonderhoud, een telefooncirkel, regiotaxi/vervoer van A naar B, dagbesteding en een aanspreekpunt in de buurt. Portaal kan een aantal diensten leveren om het langer zelfstandig wonen mogelijk te maken. Genoemde voorbeelden zijn een klusjesdienst en hulp bij tuinonderhoud, een alarmsysteem, drempels verwijderen en beugels aanbrengen, andere woning aanbieden en hulp bieden bij verhuizen, ruimte voor thuiszorg in een complex, hulpverlening via glasvezel, gescheiden wonen aanbieden voor ouderen en jongeren, een aanspreekpunt, meedenken en faciliteren. Ook de respondenten uit Maarssen konden nog nieuwe dingen inbrengen. Daar werden met name aanpassingen genoemd om de toegankelijkheid van de woning en het complex te vergroten.

### 5.3.3 Sociale omgeving

Bouman (2010) stelt dat de buurt van groot belang is voor ouderen. De keuze voor een woning zal mede daardoor worden bepaald, wat betekent dat er voldoende informatie over de buurt geleverd moet worden. De buurt moet bereikbaar en toegankelijk zijn en er moeten voldoende voorzieningen zijn. Ook de wensen rond de omgeving zijn erg divers, zo stelt Bouman (2010). Zo zijn er ouderen die graag met leeftijdgenoten wonen en ook ouderen die juist in een gemengde omgeving willen wonen. De ene oudere wil graag in een rustige omgeving wonen, de andere juist midden in de stad waar van alles te beleven is. Ouderen die minder mobiel zijn, hebben behoefte aan goede toegankelijkheid en goed openbaar vervoer, terwijl vitale en mobiele ouderen daar minder belang aan hechten. Bouman (2010) pleit er dan ook voor dat er voldoende keuzes worden geboden voor ouderen. Bovenstaande komt overeen met het feit dat de tevredenheid met de buurt een statistisch verband heeft met de wens om in de huidige woning oud te worden. Van de respondenten uit Maarssen is 78 procent tevreden met de woonomgeving. Toch is er meer aandacht nodig voor de toegankelijkheid van de stoepen en wandelpaden en voor het tekort aan bankjes. De meesten voelen zich veilig in de buurt, 's avonds voelt men zich wat minder veilig. Zoals gezegd is er vrij veel eenzaamheid onder ouderen in Maarssen en een kwart geeft dan ook aan dat er te weinig activiteiten en ontmoetingsplekken voor ouderen zijn.

Portaal wil haar huurders niet alleen een huis, maar ook een thuis bieden. Om dit te kunnen doen is er een onderzoek gehouden naar wat de huurders belangrijk vinden om zich thuis te voelen (tabel 5.5). Hieruit blijkt dat tachtig procent zich thuis voelt in de woning en 62 procent in de buurt. Er wordt verwacht dat per groep verschillend belang wordt gehecht aan aspecten van thuis voelen. Over het algemeen geldt dat het sociale karakter van de buurt en een gevoel van veiligheid het belangrijkste zijn. Er is onderscheid gemaakt naar leeftijdsgroep. Zo vinden jongeren een gevoel van veiligheid relatief belangrijker dan ouderen. Ook het creëren van een eigen plekje is voor de jongere respondenten belangrijker dan voor ouderen. Het wonen in een vertrouwde buurt is voor ouderen belangrijker dan

voor jongeren. De afwezigheid van overlast is voor jongeren belangrijker, net zoals de staat van de woning. Binnen de groep ouderen zijn wel wat verschillen. De vertrouwdheid met de buurt lijkt voor de 70-plussers een stuk belangrijker te zijn dan voor de rest. Een gevoel van veiligheid en geen overlast zijn juist minder belangrijk.

Tabel 5.5 Indicatoren van thuisgevoel naar leeftijd

	50-61 jaar	61-70 jaar	70-plus	gemiddeld
<b>Sociaal karakter buurt:</b> <i>contact met burens, sfeer in de buurt, samenstelling buurt</i>	34,5	33,8	37,6	35
<b>Veiligheid:</b> <i>gevoel van veiligheid in de woning en/of buurt</i>	29,5	27,8	20,2	29
<b>Rust:</b> <i>huis als plek van rust, rustige buurt</i>	23,1	22,6	19,5	21
<b>Goede ligging:</b> <i>locatie nabij voorzieningen, groen in de buurt</i>	20,8	19,9	20	19
<b>Passende eigenschappen van de woning:</b> <i>woning die voldoet aan wensen en behoeften</i>	17,1	13,7	18,3	17
<b>Geborgenheid in de woning:</b> <i>eigen plekje, privacy</i>	14,2	12,1	11,6	15
<b>Mate van overlast:</b> <i>geen geluidsoverlast, hangjongeren, rekening houden met elkaar</i>	15,2	12,5	7,9	13
<b>Schoon:</b> <i>netheid buurt, onderhoud</i>	12,4	13,4	9,5	12
<b>Staat van onderhoud van de woning:</b> <i>geen gebreken, goed onderhouden</i>	6,9	6,6	3,4	8
<b>Vertrouwde buurt:</b> <i>vertrouwdheid met de buurt</i>	3,4	4,6	10,6	5

Bron: Caniels 2009

#### 5.4 KOMT HET AANBOD OVEREEN MET DE VRAAG?

Ouderen willen een lichte en ruime woning. Er moet genoeg ruimte zijn voor hobby of gasten. Het bestaande aanbod voor ouderen is vaak te klein. Portaal ziet dit in en probeert daar op in te spelen. Dit proces gaat echter langzaam. Mogelijkheden om dit beter te organiseren liggen volgens Bouman (2010) in het meer betrekken van de doelgroep bij de ontwerpfasen en het goed in beeld brengen van het aanbod en welke woningen al geschikt zijn. Bouman (2010) geeft aan dat corporaties dit vaak niet weten en ook Portaal lijkt dit nog niet helemaal op orde te hebben zoals uit hoofdstuk 4 blijkt. Als het aanbod bekend is, kan efficiënter worden toegewezen en ontstaat er minder leegstand. Bouman (2010) pleit er verder voor om de woning niet naar leeftijd te labelen, maar naar mate van geschiktheid. Zo past de woning beter bij de behoefte van de huurder en ontstaat er meer differentiatie in een complex naar leeftijd, waar een deel van de ouderen behoefte aan lijkt te hebben.

De helft van de oudere huurders van Portaal wil bij gezondheidsproblemen thuis blijven wonen, een derde is van plan om dan te verhuizen. De meeste ouderen die gaan verhuizen willen naar een woning waarin ze oud kunnen worden. Het lijkt erop dat bij deze verhuizing meer informatie en hulp voor ouderen gewenst is. Verder onderzoek hiernaar is nodig. Ouderen geven aan dat Portaal diensten zou kunnen bieden die thuis blijven wonen makkelijker maakt. De genoemde mogelijkheden zijn diensten rond de woning, zoals hulp bij onderhoud, een alarmsysteem, gekoppeld aan domotica, aanpassingen in de woningen en ruimte voor een verzorger in de woning. Ook meer welzijnsdiensten werden genoemd, als een aanspreekpunt en meedenken. Portaal doet dit op elk regiobedrijf in een andere mate, zoals uit hoofdstuk 4 blijkt.

Een ander punt is dat er meer aandacht moet zijn voor het wijkniveau. Voor ouderen is de buurt en wijk erg belangrijk, niet alleen qua voorzieningen, maar ook voor sociale contacten en daarom moet daar meer aandacht voor komen, aldus Bouman (2010). Als ouderen een woning moeten kiezen, kan er bijvoorbeeld meer informatie worden gegeven over de buurt. Informatie verlenen om ouderen te helpen bij verhuizing is een goede mogelijkheid. Op deze manier wordt de stap om te verhuizen wat kleiner gemaakt, eventueel aangevuld met een financiële tegemoetkoming, en wordt de doorstroming verbeterd. Een laatste punt dat kan worden verbeterd, wordt door een aantal HBV's aangedragen en door Bouman (2010) onderschreven: Portaal zou meer met woongroepen kunnen doen, aangezien daar vraag naar is en het een manier is om vereenzaming te voorkomen. De respondenten binnen Portaal willen hier verder over denken, maar geven ook aan dat dit vaak lastig is om te realiseren.

## 6. SPEELVELD

Het laatste hoofdstuk van het empirische deel van dit onderzoek richt zich op het speelveld van wonen, welzijn en zorg van ouderen. De positie en taakopvatting van Portaal staan centraal. De centrale vraag in dit hoofdstuk is: *Welke positie neemt Portaal in binnen het speelveld wonen, welzijn en zorg van ouderen en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?* In de conclusie van dit hoofdstuk (paragraaf 6.4) wordt hier een antwoord op gegeven. Om tot een antwoord te komen, worden de volgende deelvragen behandeld:

- *In hoeverre vindt er samenwerking met andere partijen plaats?* (Paragraaf 6.1)

Uit het theoretisch kader blijkt dat samenwerking in een governance structuur centraal staat. Te verwachten is dat ook Portaal samenwerkt rond het thema wonen, zorg en welzijn van ouderen. De vraag is met welke partijen dit gebeurt en wat de verschillen zijn per regiobedrijf. Zoals zal blijken, kan dit mede de opstelling van het regiobedrijf bepalen, zoals ook in het conceptueel model naar voren komt (figuur 2.13).

- *Welke rollen en taken neemt Portaal aan ten aanzien van ouderen en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?* (Paragraaf 6.2)

Deze vraag is zeer relevant voor dit onderzoek en is de centrale vraag die uit het conceptueel model (figuur 2.13) naar voren komt. Te verwachten is dat het voorgaande, namelijk de organisatie Portaal, het huidige beleidskader, de verschillende medewerkers, de vraag van ouderen en het speelveld van invloed zijn op de rol en taakafbakening van Portaal als geheel en van de verschillende regiobedrijven.

- *Welke positie nemen andere corporaties in ten aanzien van wonen, welzijn en zorg van ouderen?* (Paragraaf 6.3)

Om het onderzoek enigszins in perspectief te plaatsen, wordt de opstelling van andere corporaties ten aanzien van ouderen kort behandeld. Er wordt ingezoomd op vergelijkbare corporaties en op corporaties die zich specifiek op ouderen richten.

### 6.1 SAMENWERKING

In het theoretisch kader (paragraaf 2.6) komt naar voren dat in een governance systeem samenwerking centraal staat. Ook het in speelveld wonen, zorg en welzijn voor ouderen zijn verschillende partijen betrokken, waarvan Portaal er één is. Portaal werkt op dit gebied dan ook veel samen. Het wordt door de respondenten als noodzakelijk gezien om samen te werken, omdat veel verschillende partijen nodig zijn, en:

*“(d)e noodzaak om samen te werken is nu juist erg groot, vanwege de bezuinigingen: er dreigen grote groepen buiten de boot te vallen.” (Peeters & Welbers 2010)*

Bij projecten wordt vaak al vanaf het begin samengewerkt met de betrokken partijen. In een aantal gemeenten is deze samenwerking beter geregeld dan in andere. Zo is in Amersfoort een goede samenwerking, getrokken door de gemeente, waarbij corporaties maar ook zorg- en welzijnsorganisaties betrokken zijn. In Nijmegen is stichting MAAT actief, waarbij zo goed als alle corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties betrokken zijn. Toch verloopt ook in deze verbanden de samenwerking niet altijd optimaal. Het lijkt er bijvoorbeeld op dat zorgpartijen meer concurreren om cliënten dan samenwerken, omdat de financiering van de overheid afhangt van het aantal cliënten.

Eerdere ervaringen in samenwerking kunnen bepalend zijn voor de samenwerking in de toekomst:

*“Samenwerking gebeurt vaak op basis van eerdere ervaringen. Er is bij Portaal Arnhem weinig contact met zorginstellingen voor ouderen, in tegenstelling tot andere corporaties in Arnhem.” (Booltink 2010)*

Een ander belangrijk punt is dat voor welzijn de inzet van andere partijen nodig is, terwijl wordt aangegeven dat corporaties vaak meer organisatorisch vermogen hebben dan zorg- en welzijnspartijen. Uit hoofdstuk 4 blijkt dat Portaal nog geen helder beleidskader heeft wat betreft welzijn voor ouderen. Vanwege de genoemde noodzaak voor aandacht hiervoor zou dit meer aandacht moeten krijgen.

*“Welzijn is vaak een ondergeschoven kindje. Wonen en zorg zijn noodzakelijk, dat wordt bij welzijn niet zo gezien. Daarom heeft Portaal daar wel een taak (vitale buurt) in, om dat aan te jagen. Als er niets gebeurt, krijgt Portaal te maken met overlast en dat wil je ook niet. Dus samenwerken is noodzakelijk, maar Portaal moet niet de welzijnsorganisaties gaan betalen.” (Peeters & Welbers 2010)*

Vanuit het zorgvastgoedbeleid wordt gesteld dat er naar langdurige contracten met zorgpartijen wordt gezocht bij de complexen met zwaardere zorgzwaartepakketten. Dit om efficiënter te kunnen zijn. Het geldt niet voor ouderen die in een gewone woning wonen: ze huren de woning van Portaal en kunnen zelf zorg inkopen. Dit wordt door Bouman (2010) als gewenst gezien. Wanneer een huurder verplicht wordt zorg af te nemen bij een door een corporatie gekozen zorgpartij, wordt de huurder namelijk in de keuzevrijheid en autonomie beperkt.

In een aantal regio's wordt actief ingezet op zogenaamde 'Woonservicewijken' (kader 6.1). Dit is een concept wat een aantal jaren geleden is ontwikkeld (STAGG-model) en waarbij op wijkniveau wordt gedacht voor zorg- en welzijnsdiensten. (Harkes 2001) TNO (2005) heeft de ideale wijk voor ouderen beschreven waarbij een integrale benadering van wonen, welzijn en zorg centraal staat. Portaal doet mee aan woonservicewijken als het wordt aangejaagd door een andere partij en de rol ligt met name in het vastgoed en het actief mee doen in het samenwerkingsproces. Deze rol wordt als wenselijk gezien: Portaal moet het niet zelf opzetten. In Amersfoort is er een manifest opgesteld om met verschillende partijen actief woonservicewijken op te zetten.

Een belangrijke partner voor Portaal is de gemeente. Met gemeenten worden prestatieafspraken gemaakt. Dit zijn over het algemeen afspraken op basis van al vastgestelde prestaties van corporaties. Het gaat vaak over aantallen en het wordt bijna altijd gehaald.

*“De prestatieafspraken zijn per gemeente verschillend. Bij de afspraken hebben alle partijen een belang dus het initiatief ligt bij zowel gemeente als corporaties.” (Kortman & Scharenborg 2010)*

Om het wat meer waarde te geven, zouden volgens een respondent de afspraken wat meer kwalitatief van aard kunnen zijn. Niet: wat moet ik doen, maar: hoe doe ik het goed? Ook zou er in de prestatieafspraken gekeken kunnen worden naar mogelijkheden voor collectieve inzet van de Wmo. De afstemming tussen Portaal en de Wmo kan veel beter. De gemeente is hier verantwoordelijk voor, maar ook Portaal heeft hier baat bij. Zo kunnen wellicht aanpassingen op complexniveau mede gefinancierd worden vanuit de Wmo.

Uit een interview komt naar voren dat het lastig is dat er geen partij is die overal boven staat en alles overziet. Dit is een kenmerk van governance, waarbij ook de gemeente slechts één speler is in het speelveld. Er wordt aangegeven dat het goed is om voor een regio in beeld te brengen welke partijen er zijn en wie waar mee bezig is. Zo krijg je meer duidelijkheid. Daar zijn ze in Leiden mee bezig.

#### Kader 6.1 Wat is een Woonservicewijk?

“Een normale buurt voor iedereen, maar met een verhoogd zorg- en welzijnsniveau. Een buurt waar bewoners, ook als ze een grotere zorgvraag hebben, zelfstandig kunnen blijven wonen.”

##### Criteria:

- 24-uurszorg op afspraak op wijkniveau
- Binnen vijftien minuten zorg op afroep (binnen een straal van maximaal 300 meter van het dienstencentrum)
- Permanente zorg voor zelfstandig wonende mensen met een zorgbehoefte
- Huisarts, paramedische zorg en apotheek op wijkniveau
- Zorgsteunpunt met minimaal voorzieningen als wijkziekenboeg, kantoorruimte voor thuiszorg, logopedie en maatschappelijk werk
- Multifunctioneel dienstencentrum (ontmoeting, recreatie, advies en informatie, buurtrestaurant)
- Service aan huis zoals boodschappendienst en maaltijdbezorging
- Aangepaste woningen, bijvoorbeeld met toezicht, begeleiding of zorg op afroep.
- Toegankelijk, veilig en goed voorzien van bijvoorbeeld pinautomaten, winkels en openbaar vervoer

Bron: NUL20 2010

*“Het probleem is wel dat er niet echt een organisatie is die overal boven staat. Per thema is dat er wel, maar over het algemeen niet. (...) Als beter in beeld is wie waar goed in is, kan de doelgroep ook gericht vragen stellen en kunnen organisaties zich richten op datgene waar ze goed in zijn.” (Debets & Smit 2010)*

De vraag die steeds weer naar voren komt is welke taak en rol neemt Portaal aan, ook in de verschillende samenwerkingsverbanden. Hier staat de volgende paragraaf bij stil.

## 6.2 TAKEN EN ROLLEN PORTAAL

### 6.2.1 Taakopvatting en rollen Portaalbreed

Door de respondenten wordt aangegeven dat Portaal zich het beste op de kerntaak kan richten en dat goed doen. De respondenten verwoorden het als volgt:

*“Laten wij ons dan maar concentreren op het wonen voor ouderen en daar goed info over geven en zorgen dat onze complexen goed geschikt zijn voor ouderen om in te wonen, dat ze prettig kunnen wonen, dat de leefomgeving goed is om in te wonen.” (Hoogebeen 2010)*

*“De kerntaak van Portaal is het bieden van woningen. Maar ook zorgen dat andere partijen hun taken doen. Het is belangrijk om goed te zijn in wat je doen en ook om te weten waarin je niet goed bent. Als bepaalde diensten nodig zijn om woningen te verhuren is het een ander verhaal. Maar over het algemeen geldt dat alleen de mogelijkheden geschapen moeten worden en bemiddeld met andere organisaties, maar het niet zelf organiseren.” (Debets & Smit 2010)*

Zaken als zorg en welzijnsdiensten worden door andere partijen geleverd, waarbij wel wordt samengewerkt. Bij zorg is dit erg duidelijk, maar bij welzijnsdiensten zit er nog wat ruimte in. Zaken als klusjesdiensten en het geven van informatie over woonvormen, worden in sommige regiobedrijven wel en in andere niet gedaan, zoals blijkt uit hoofdstuk 4. Waar ligt hier de grens? Hangt het af van de verhuurbaarheid of gaat het verder? Een respondent *“benadrukt dat Portaal zelf geen diensten levert. Diensten komen voort uit samenwerking met andere partijen. De vraag is welke rol en taak heeft een corporatie? Hoe ver ga je? Die grens is nooit hard getrokken bij Portaal.” (Peeters & Welbers 2010)*

Het lijkt erop dat de positionering van Portaal mede afhangt van externe factoren, zoals in het conceptueel model (figuur 2.13) is weergegeven. Een aantal jaren geleden, toen de financiële positie van corporaties erg rooskleurig was, was er binnen Portaal veel ruimte voor de rol als maatschappelijke ondernemer en werd aan onderwerpen als leefbaarheid en vitale buurten veel aandacht gegeven. Nu de economische crisis de financiële mogelijkheden van corporaties heeft verslechterd, gaan juist die kostenposten er als eerste uit. Er wordt weer gezocht naar de kerntaak en Portaal gaat van ‘wijkregisseur’ naar ‘klantencorporatie’. Ook vanuit andere partijen wordt dit gestimuleerd, onder andere door de EU-regeling, maar ook door de vraag vanuit de overheid om de effecten van investeringen in buurten aan te geven. Zelfs de eigen HBV's geven vaak aan dat Portaal bij de kerntaak zou moeten blijven. Binnen Portaal moet er steeds een afweging worden gemaakt tussen maatschappelijke doelstellingen en middelen: als de middelen minder zijn, kunnen ook minder doelstellingen worden gehaald.

### 6.2.2 Verschillen tussen de regiobedrijven: mogelijke verklaringen

Tussen de regiobedrijven bestaan verschillen in de taken en rollen die worden aangenomen. Deze verschillen moeten niet worden overdreven, aangezien de grote lijn wel vergelijkbaar is: richten op de woningen en samenwerken met andere partijen voor zorg en welzijn. Maar de verschillen die er zijn, zijn van belang voor dit onderzoek. In deze paragraaf worden mogelijke verklaringen gezocht voor de verschillen tussen de regiobedrijven met betrekking tot de opstelling en acties rondom oudere huurders.

Tussen de regiobedrijven blijken verschillen van mening te bestaan rond een aantal thema's. Zo is niet iedereen het eens of doorstroming gestimuleerd moet worden en op wat voor manier. Ook zijn er verschillen van mening of er onrendabel gebouwd zou moeten worden voor wonen met zorg, waarbij Portaal dus in principe financieel gezien

meer moet inleggen dan het oplevert. De maatschappelijke opbrengsten kunnen hier tegen opwegen. Tot slot willen sommige medewerkers meer doen met diensten. Hieruit blijkt dat de rol van medewerkers niet moet worden onderschat.

Tabel 6.1 Aandeel bezit Portaal per gemeente

Portaalregio	Arnhem	Eemland		Leiden	Nijmegen	Utrecht			
Gemeente	Arnhem	Amersfoort	Soest	Leiden	Nijmegen	Bunnik	Maarssen	Nieuwegein	Utrecht
Portaal	9	12	22	16	18	13	25	5	9
Overige corporaties	31	23	0,5	19	25	3	6	28	27
Particuliere huur	17	12	17	14	15	7	-	8	14
Koop	43	53	60	51	42	77	69	59	50

Bron: Portaal 2010a

Een ander voorbeeld van de belangrijke rol van medewerkers is dat sommigen bewust voor het thema wonen en zorg kiezen, aangezien ze er ook persoonlijk in geïnteresseerd zijn. Voor andere medewerkers hoort het bij de taken en mist de persoonlijke passie. Ervaring speelt ook een rol: sommigen houden zich er al tientallen jaren mee bezig, anderen slechts een aantal maanden. De functie is ook van belang: op één regiobedrijf is specifiek iemand aangesteld voor de contacten rondom bijzondere doelgroepen, op andere regiobedrijven is het een onderdeel van het takenpakket. Bovendien blijkt dat in Portaal Utrecht een medewerker zich lange tijd op ouderen en nieuwe media heeft gericht en nadat zij is vertrokken bij Portaal zijn die projecten vrijwel stil komen te liggen. Een laatste voorbeeld van de rol van medewerkers is ook gegeven door de respondenten uit Utrecht: projecten rond leefbaarheid en het tegengaan van eenzaamheid van ouderen hangen samen met de inzet van medewerkers.

Een ander aspect dat een rol lijkt te spelen is het bezit dat een regiobedrijf heeft. Hierbij gaat het allereerst om het aandeel dat Portaal in een gemeente heeft (zie tabel 6.1). In een aantal gemeenten is Portaal de grootste verhuurder en heeft bijna al het bezit in de sociale huursector, zoals in Soest en Maarssen. Dit zijn ook de gemeenten met een hoge mate van vergrijzing waardoor de taak voor Portaal voor ouderen daar groot is. Er is in Maarssen dan ook een onderzoek gedaan naar de woonwensen van ouderen en door Portaal Eemland zijn meerdere onderzoeken gedaan rondom ouderen en wat Portaal hen zou moeten bieden.

Daarnaast spelen de staat en de kenmerken van het bezit ook een rol, zoals in Amersfoort:

*“In Amersfoort is De Alliantie de grootste verhuurder. Zij hebben ook het meeste oude bezit. Portaal heeft meer het nieuwe bezit en dus ook weinig problemen met de staat van de woningen”. (Hoogebeen 2010)*

De basis is in Amersfoort dus al op orde en er kan gericht worden op het geschikt maken van woningen of het bieden van extra diensten. Dit kan een andere verklaring zijn waarin er bij Portaal Eemland meer gedaan is met het onderzoeken of ze meer diensten moeten leveren.

Portaal Nijmegen loopt qua beleid wat voor op de rest:

*“Nijmegen is gesplitst van Portaal Arnhem. Nijmegen was de ‘slechtste’ regio binnen Portaal. De ‘wet van de remmende voorsprong’: er moest een doorstart gemaakt worden en onder aanvoering van de nieuwe top is toen in korte tijd veel beleid geschreven. Onder andere het wonen, welzijn en zorg beleid, maar ook het leefbaarheidbeleid en portfoliobeleid. Nijmegen liep daarna voor op de andere regio’s met beleidsontwikkeling en het is ook de enige regio met een apart wonen, welzijn en zorgbeleid.” (Peeters & Welbers 2010)*

Het wonen, welzijn en zorg beleid is opgehangen aan het portfoliobeleid waardoor het concreet gemaakt kon worden. Er is aangegeven dat dit voor andere regiobedrijven ook nuttig kan zijn. Wel is het opvallend dat ondanks dit beleid er in Nijmegen erg weinig geschikt aanbod is. Wellicht is dit te verklaren door het relatieve slechte bezit van Portaal in Nijmegen.

Ook is de rol van de regiobedrijven van Portaal afhankelijk van de aanwezigheid en opstelling van andere corporaties. Zo zijn in een aantal gemeenten (Leiden, Arnhem) corporaties actief die zich specifiek op ouderen richten. Daardoor hoeft Portaal zich daar minder op te richten en richten Portaal Leiden en Portaal Arnhem zich meer op de maatschappelijke opvang en op de culturele sector.

*“Er is een andere corporatie, OnsDoel, die erg gericht is op ouderen. Portaal Leiden richt zich meer op de maatschappelijke opvang.” (Debets & Smit 2010)*

### 6.3 ANDERE CORPORATIES

Portaal is niet de enige corporatie die zich bezig moet houden met de vergrijzing en wonen en zorg. Om tot nieuwe ideeën te komen en om de positie van Portaal te spiegelen, wordt er een korte vergelijking gemaakt met enkele andere corporaties. Door Vegter en Leber (2006) is er een onderzoek gedaan naar hoe corporaties in spelen op de vergrijzing: Staedion, Vestia, Corporatieholding Friesland, Vidomes, Het Oosten, Vivare, Woonbron Delft, Aramis, De Key, Woonzorg Nederland en Mitros zijn onderzocht. De uitkomsten worden hier kort besproken. Daarna wordt ingezoomd op vier corporaties.

#### 6.3.1 Beleid

Voor elke corporatie uit het onderzoek is wonen en zorg een speerpunt van beleid, voor één corporatie is ouderenhuisvesting de hoofdtak. Een deel van de corporaties heeft een apart beleidsstuk, visie of nota opgesteld rond dit beleid, de rest heeft het geïntegreerd in het normale beleid. De corporaties spreken over wonen, welzijn en zorgbeleid, en spreken niet over ouderenbeleid, omdat onder ouderen ook niet-zorgbehoevende ouderen vallen die geen aparte doelgroep zijn. De meeste corporaties willen ouderen de mogelijkheden bieden om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. (Vegter en Leber 2006)

#### 6.3.2 Vastgoed

Er blijken geen vaststaande definities te zijn voor geschikte woningen. Vaak worden woorden als ‘toegankelijk’ en ‘nultreden’ gebruikt. Corporaties verschillen in de aantallen ouderenwoningen, plaatsen in verzorging- of verpleeghuizen en kleinschalig groepswoon. Elke corporatie heeft dit aanbod wel. Ook hebben de meeste corporaties steunpunten voor zorg en welzijn. Niet alle corporaties willen expliciet voor ouderen bouwen. Een aantal corporaties bouwt niet speciaal voor ouderen, maar bouwt woningen die geschikt kunnen zijn voor ouderen. Ook wordt onderschreven dat er veel verschil is binnen de groep ouderen met eigen wensen en behoeften. Alle corporaties zijn bezig met het geschikt maken van de bestaande woningen voor ouderen. Deels wordt WoonKeur gebruikt, maar dit wordt vaak als te veeleisend gezien. Op moment van het onderzoek (2004-2006) werd er nog weinig opgeplust, wat anno 2010 meer voorkomt. Een aantal corporaties wil zich inzetten op het geschikt maken van de woonomgeving, in samenwerking met andere partijen als de gemeente. De meningen over wel of niet intramuraal bouwen lopen uiteen. De voorstanders stellen dat er nog wel vraag naar is door een deel van de ouderen. (Vegter en Leber 2006)

#### 6.3.3 Zorg en welzijn

Geen enkele corporatie uit het onderzoek biedt zelf zorg aan. Wel willen de corporaties dat er zorg in de woningen geleverd kan worden. In het onderzoek had slechts een aantal corporaties samenwerkingsovereenkomsten met zorgaanbieders. Een aantal corporaties ziet een taak in het ophalen van de zorgvraag bij huurders en die te verbinden met zorgaanbieders. Eén corporatie uit het onderzoek heeft een dienstenabonnement, waarbij de diensten door een landelijke dienstenbemiddelaar worden geleverd. Er vallen personenalarmering en maaltijdservice onder. Een andere corporatie heeft een dergelijk pakket voor haar huurder ontwikkeld met een zorgaanbieder. Op kleine schaal wordt er geëxperimenteerd met domotica. Dit moet vooral gericht zijn op veiligheid. Welzijn vinden corporaties wel belangrijk, maar er wordt weinig mee gedaan. Waar het vaak op neer komt is het realiseren van ontmoetingsplekken. Bij projecten rond wonen, zorg en welzijn is samenwerking en afstemming essentieel. (Vegter en Leber 2006)



### 6.3.4 Concreet: Voorbeelden van wat andere corporaties doen

Na dit meer algemene beeld worden nu aan de ene kant corporaties bekeken die vergelijkbaar zijn met Portaal: actief in de Randstad en rond de 60.000 woningen. Aan de andere kant worden corporaties bekeken die specifiek gericht zijn op de ouderen. Zij hebben veel ervaring met ouderen en wellicht komen daar nuttige mogelijkheden uit.

#### *Vergelijkbare corporaties*

De eerste corporatie waar naar gekeken wordt is De Alliantie, actief in regio Amersfoort, Flevoland, Gooi en Vechtstreek en Amsterdam. “Naast het goed onderhouden en beheren van onze woningen liggen er de komende decennia veel volkshuisvestelijke opgaven in de vorm van nieuwbouw en investeringen in de stedelijke vernieuwing. Juist in zo’n sterke woningmarkt zal er altijd behoefte zijn aan huisvesting voor huishoudens die zich om diverse redenen niet goed zelf kunnen redden op de woningmarkt. Onze kerntaak is in die volkshuisvestelijke opgaven gelegen.” (Alliantie 2010) De Alliantie is betrokken bij kwetsbare groepen die niet zelfstandig kunnen wonen en hulp nodig hebben en klanten die weinig te besteden hebben. Er is verder weinig specifieke aandacht voor de groep ouderen. De Alliantie biedt een serviceabonnement aan voor kleine aanpassingen in de woning. Ook hebben ze een ZAV-beleid (zelfaangebrachte veranderingen), net zoals Portaal. (De Alliantie 2010)

Een andere vergelijkbare corporatie is Vestia, actief in Rotterdam, Den Haag, Zoetermeer en Delft. “Vestia is een ondernemende organisatie die met sociale betrokkenheid en op creatieve wijze invulling geeft aan goed wonen voor iedereen en voor kwetsbare groepen in het bijzonder.” (Vestia 2010) Wonen en zorg is één van de vier aandachtsvelden. “Vestia ziet het als haar taak te zorgen dat mensen, ook als zij zorg nodig hebben, zoveel mogelijk in hun eigen vertrouwde woonomgeving kunnen blijven wonen.” (Vestia 2010) Ouderen moeten zoveel mogelijk eigen regie over het leven kunnen behouden. Er wordt woningaanbod gerealiseerd dat aansluit bij de wensen en behoeften van ouderen en mensen met een beperking. Vestia werkt samen met zorg- en welzijnsinstellingen waarbij elke partij de eigen sterke punten inzet. Vestia heeft een aantal woongroepen voor ouderen gerealiseerd. Ook zet Vestia in op het opplussen van woningen. Er wordt gekeken per lokale situatie wat de vraag is, mede op basis van de mate van vergrijzing. (Vestia 2010)

#### *Corporaties gericht op ouderen*

Habion richt zich specifiek op ouderen, wonen, zorg en welzijn. Ze zijn niet gebonden aan een bepaald gebied in Nederland, maar verhuren over 82 plaatsen in Nederland. Ze bieden zorgorganisaties de woningen aan, die het doorverhuren aan de bewoners. Habion verhuurt dus niet aan huurders zelf. Vanuit de wensen van de ouderen worden er volgens Habion vernieuwende woonzorgconcepten gerealiseerd: “In nauwe samenwerking met lokale partners kiezen we voor woonvormen die levendigheid en contact stimuleren, aansluiten bij de voorkeuren van de desbetreffende bewoners en een bijdrage leveren aan de plaatselijke behoeften. Daarbij maken we gebruik van zowel publieke als private gelden.” (Habion 2010) Habion voert onderzoeken uit naar de wensen van de ouderen en kijkt daarbij ook naar de toekomst. Op basis van deze onderzoeken proberen ze aansluitende woonconcepten te ontwikkelen. De dienstverlening wordt door de zorgorganisatie geleverd, het beheer van het vastgoed neemt Habion voor haar rekening. (Habion 2010)

Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam richt zich op 55-plussers in de omgeving Rotterdam. Ze bieden 7.500 seniorenwoningen aan in complexen. Ze bieden huurwoningen aan in zowel de sociale als de vrije sector. De woningen zijn gelegen in de buurt van openbaar vervoer en voorzieningen en de zelfstandigheid van de bewoners is het uitgangspunt. In de complexen wordt op maat service en zorg geleverd. Het beheer is in handen van SOR. “De SOR wil het welzijn van ouderen in en om Rotterdam bevorderen door hen de mogelijkheden te geven om te kiezen voor een woonvorm die bij hun manier van leven past.” (SOR 2009) In elke woning kan zorg worden geleverd. Hier zijn verschillende gradaties in: wonen met basisservice (vergelijk gewoon wonen), wonen met extra service (vergelijk beschermd wonen) en woonzorgcomplexen (vergelijk beschermd wonen). In een aantal complexen is een ouderenadviseur, die telefonisch bereikbaar is en spreekuur houdt. Deze adviseur geeft (gratis) advies over zorg- en dienstverlening en helpt bij het organiseren ervan. (SOR 2009)

## 6.4 CONCLUSIE

In deze paragraaf wordt de vraag beantwoord die in dit hoofdstuk centraal stond: *Welke positie neemt Portaal in binnen het speelveld wonen, welzijn en zorg van ouderen en wat zijn de verschillen per regiobedrijf?*

Portaal werkt veel samen met andere partijen in het kader van wonen, zorg en welzijn voor ouderen. Gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en andere corporatie zijn de belangrijkste spelers, naast de doelgroep zelf. Volgens Bouman (2010) wordt er nog te weinig met de laatste groep samengewerkt. De vorm van samenwerking verschilt per gemeente. In een aantal gemeenten zijn officiële samenwerkingsverbanden, in andere gemeenten gebeurt het meer ad hoc. Of de ene vorm succesvoller is dan de andere, is moeilijk te beoordelen. Er lijkt een roep te zijn om meer te doen met welzijn, omdat dit vaak minder prioriteit heeft. Ook hierbij is samenwerken noodzakelijk.

De rol die Portaal aanneemt is over het algemeen die van vastgoedpartij. Het vastgoed moet goed op orde zijn. Overige taken die zijn genoemd zijn die van partner in samenwerking, van signaleerder van sociale problemen en het bieden van woondiensten. Per project en regiobedrijf kan de positie van Portaal wisselen, wat afhangt van de medewerkers, van het bezit, van andere partijen die actief zijn, van de lokale vraag en van de sociaaleconomische context.

Andere corporaties die vergelijkbaar zijn met Portaal lijken een gelijke opstelling te kiezen. Een aantal heeft wel diensten speciaal voor ouderen of geeft meer informatie op de website over dit thema. Maar de algemene lijn bij de meeste corporaties is het richten op het geschikt maken van vastgoed. Er is geen corporatie die zich expliciet richt op ouderen die nog vitaal zijn; het gaat vaak over ouderen met een zorgvraag. Corporaties specifiek voor ouderen hebben hun aanbod en dienstverlening op de ouderen afgestemd. Een dienst dat wordt geleverd is een ouderenadviseur, maar over het algemeen regelt de zorginstelling de dienstverlening.







## 7. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

### 7.1 CONCLUSIES

#### 7.1.1 Aanleiding onderzoek

Woningcorporaties zijn een belangrijke speler op het gebied van wonen, zorg en welzijn voor ouderen. Ruim de helft van de ouderen woont in een woning van een woningcorporatie en ouderen vormen een steeds grotere groep huurders: in 2009 was ruim 57 procent van de huurders ouder dan 55 jaar. Dit zijn vooral ouderen met een lagere sociaaleconomische status die over het algemeen een slechtere gezondheid hebben. De sociaaleconomische differentiatie met de groep welvarende ouderen die vaak in een koopwoning wonen, neemt toe. De groep oudere huurders neemt niet alleen toe door de vergrijzing, maar ook omdat ouderen met een zorgvraag langer thuis wonen, aangezien ouderen langer zelfstandig willen blijven en er minder snel een indicatie wordt gegeven voor het wonen in een instelling. Ouderen hebben diverse woon-, zorg- en welzijnswensen waarbij vooral verschillen zijn tussen ouderen met (senioren) of zonder (medioren) zorgvraag. Achter deze wensen liggen algemeen menselijke behoeften als autonomie, controle en sociale activiteiten. Hierbij speelt de woning voor ouderen een grote rol: de woning dient als zorg- en activiteitscentrum en is belangrijk in het sociale netwerk van ouderen. Voor woningcorporaties is het dan ook van belang meer inzicht te krijgen in deze diverse populatie en de functies die het wonen voor hen heeft.

Concreet kunnen woningcorporaties bestaande woningen geschikt maken en nieuwbouwwoningen levensloopbestendig bouwen. Een andere mogelijkheid is het aanbieden van diensten voor ouderen in samenwerking met gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen. Het blijkt dat er nog te weinig samenwerking is tussen corporaties, gemeenten en zorginstellingen, hoewel hier wel vooruitgang geboekt wordt. Ook is niet helder welke verantwoordelijkheid corporaties, de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen in het speelveld wonen, zorg en welzijn voor ouderen hebben. Tot slot is er binnen de verschillende betrokken organisaties nog weinig aandacht voor 'welzijn', naast wonen en zorg.

Portaal is een relatief grote woningcorporatie en actief in vijf verschillende regio's in Nederland. Ook Portaal zoekt haar weg binnen het complexe speelveld van het woon-, zorg- en welzijnsbeleid voor ouderen. De vraag die in dit onderzoek centraal staat, en in dit hoofdstuk wordt beantwoord, luidt:

***In hoeverre speelt woningcorporatie Portaal adequaat in op de veranderende woon- zorg- en welzijnswensen van ouderen van nu (2010) en in de toekomst (tot 2040) gezien de regionale verschillen binnen en buiten Portaal?***

De regiobedrijven van Portaal (Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht) hebben vrijheid om het Portaalbrede beleid naar eigen inzicht uit te voeren, toegepast op de regionale situatie. Er zijn zowel regionale verschillen binnen Portaal (de regiobedrijven met eigen medewerkers en geschiedenis) als erbuiten (andere organisaties en verschillen in de lokale vraag van ouderen). Dit is van belang om de huidige opstelling van Portaal en de verschillende regiobedrijven te begrijpen.

#### 7.1.2 Aanbodkant: Portaal

Portaalbreed is er geen specifiek beleid voor ouderen. Ouderen kunnen binnen de drie doelgroepen van Portaal vallen, namelijk huishoudens met een inkomen tot 33.000 of 43.000 euro, of huishoudens met een aangepaste woonvraag. Vooral in deze laatste groep hebben ouderen een plaats en worden ook als zodanig benoemd. De 'Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg' is een beleidsnotitie in ontwikkeling die probeert helder te maken waar Portaal voor staat wat betreft huishoudens met een aangepaste woonvraag. Er is vooral aandacht voor het geschikt maken van het vastgoed, wat ook in de beleidsnotitie 'Zorgvastgoed' wordt beschreven. Portaal draagt bij

door het opplussen van complexen en door levensloopbestendig te bouwen, hoewel de nieuwbouw flink is gedaald in verband met de slechte woningmarkt.

In de toekomst wil Portaal meer inspelen op de wensen van de huurders, effectiever samenwerken met zorgpartijen en meer gebruik maken van domotica. Portaal wil meer aandacht geven aan welzijnsvragen, zoals het langer zelfstandig wonen mogelijk maken, maar ook het bevorderen van sociale contacten en het laten meedoen aan de samenleving. Hoe dit concreet moet gaan gebeuren is onduidelijk. Hiermee laat Portaal zien meer te willen doen voor ouderen maar niet goed te weten hoe dit concreet vorm moet krijgen.

Hoewel de regiobedrijven redelijk wat vrijheid hebben om acties te ondernemen, binnen het Portaalbreed gestelde kader, blijkt het dat zij wat betreft het zorgvastgoed redelijk op één lijn zitten. Wel is er een verschil in de aantallen geschikte woningen mede doordat niet in elke gemeente de vergrijzing even urgent is en doordat andere corporaties geschikte woningen aanbieden. Er worden complexen opgeplust, waarbij opvalt dat hier geen Portaalbrede criteria worden gehanteerd. Ook het sterrensysteem, om de geschiktheid van een woning aan te geven, verschilt per regiobedrijf. Portaal wil zo min mogelijk grootschalige zorgwoningen bouwen en zoveel mogelijk gewone woningen. Het is lastig aan te geven om wat voor aantallen het hierbij gaat. Zowel Portaalbreed als bij de regiobedrijven is niet helder wat er precies in de voorraad is en om wat voor type woning het gaat; gewoon, beschermd of beschermd wonen. Aanpassingen in de woning worden in principe niet door Portaal uitgevoerd maar door de gemeente (Wmo), hoewel dit in twee regiobedrijven wel gebeurt. Hier is dus geen heldere lijn.

Wat betreft het bieden van zorg is Portaal heel helder: dat doet Portaal niet zelf, maar laat het over aan de zorgpartijen. Portaal wil meer langdurige afspraken maken met een aantal zorgpartijen om de verwachtingen onderling vast te leggen. Dit speelt vooral bij beschermd wonen. Bij gewoon wonen kan de huurder zelf de zorgverlener kiezen. De opstelling van Portaal rond welzijn is minder duidelijk. Ten eerste is er in het beleid 'Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg' vooral aandacht voor welzijn als iets waar in de toekomst meer mee moet gebeuren. Ten tweede blijkt dat er bij de regiobedrijven weinig duidelijkheid is over de taakopvatting rond dit thema. De regiobedrijven bieden dan ook in verschillende mate welzijnsdiensten aan. Dit hangt grotendeels af van de inzet van medewerkers. Ook andere partijen spelen een rol: als andere partijen hun diensten goed op orde hebben, hoeft Portaal hier minder te doen.

### **7.1.3 Vraagkant: ouderen**

De vergrijzing is verschillend in de gemeenten waar Portaal actief is. In de studentensteden waar Portaal bezit heeft, is de bevolking relatief jong, maar ook daar vindt vergrijzing plaats, vooral vanaf 2030. In de dorpen, zoals Bunnik en Soest, is de vergrijzing nu al hoog. Portaal heeft relatief meer ouderen als huurder dan gemiddeld in de gemeenten. In 2010 is 41 procent van de huurders van Portaal ouder dan 55 jaar, beduidend minder dan de corporatiesector als geheel (57%). Het aandeel ouderen zal echter toenemen, gezien de demografische ontwikkelingen in de gemeenten en de constatering dat huurders in Nederland steeds ouder worden en langer zelfstandig blijven wonen. De sociaaleconomische status van de oudere huurders van Portaal is relatief laag. Velen hebben een inkomen onder modaal en een relatief laag opleidingsniveau. Uiteraard zijn er verschillen in de groep, maar het algemene beeld is duidelijk. De oudere huurders van Portaal zijn nog relatief gezond, hoewel er meer gebruik wordt gemaakt van huishoudelijke hulp dan gemiddeld in Nederland, vooral onder de jongere ouderen. De sociale gezondheid kan beter: vooral eenzaamheid is een probleem, maar dit geldt voor veel ouderen in Nederland.

Ouderen willen een lichte en ruime woning. Er moet genoeg ruimte zijn voor hobby of gasten en ouderen willen dan ook graag minstens drie kamers. Voor ouderen, vooral de oudsten, is de buurt erg belangrijk. Een groot deel van de ouderen geeft aan het liefst zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. De oudere huurders van Portaal die niet willen verhuizen zijn over het algemeen de jongste ouderen en de nog gezonde ouderen (oftewel de medioren), ouderen met een lager opleidingsniveau, ouderen die tevreden zijn met de huidige woonomgeving en ouderen die al in een geschikte woning wonen. Ouderen geven aan dat Portaal diensten zou kunnen bieden die thuis blijven wonen makkelijker maakt. De genoemde mogelijkheden zijn diensten rond de woning, zoals hulp bij onderhoud, een alarmsysteem gekoppeld aan domotica, aanpassingen in de woningen en ruimte voor een verzorger in de woning. Ook welzijnsdiensten werden genoemd, als een aanspreekpunt en meedenker. Als men wel wil verhuizen, heeft dat

vaak met gezondheidsproblemen te maken. Ook veranderingen in huishoudenssamenstelling kan een trigger zijn om te verhuizen, hoewel dit in de onderzoeken van Portaal niet expliciet naar voren is gekomen. Hoe ouder men is, hoe minder men bereid is te verhuizen. Ook de huidige woning heeft invloed: ouderen in een eengezinswoning blijken meer geneigd om te verhuizen en ouderen in een koopwoning willen deels naar een andere koopwoning en deels naar een huurwoning. De nieuwe woning is bij voorkeur een seniorencomplex of een woon-zorgcomplex.

#### 7.1.4 Speelveld

De acties die Portaal doet voor ouderen en het beleid dat wordt gemaakt, hangt mede af van het speelveld. Andere partijen, maar ook de vraag van ouderen spelen hierbij een rol. Portaal werkt samen met gemeenten waarmee prestatieafspraken worden gemaakt en die vanuit de Wmo verantwoordelijk zijn voor bepaalde zorg- en welzijnsdiensten voor ouderen. Ook wordt er samengewerkt met zorg- en welzijnspartijen. In een aantal gemeenten zijn officiële samenwerkingsverbanden, in andere gemeenten vindt samenwerking meer ad hoc plaats. Eerdere ervaringen met samenwerking spelen hierbij een grote rol.

Ook andere corporaties houden zich bezig met het huisvesten van ouderen. Behalve in de gemeenten Maarsssen en Soest zijn naast Portaal ook andere corporaties actief. Wanneer andere corporaties zich op ouderen richten, doet Portaal dit minder. Een vergelijking met andere corporaties laat zien dat de algemene lijn van corporaties redelijk overeenkomt met die van Portaal: de nadruk ligt op het geschikt maken van woningen voor ouderen. Wel zijn er nuanceverschillen: zo benoemen sommige corporaties de doelgroep ouderen expliciet. Ook in het dienstenaanbod zijn verschillen, zo heeft een corporatie een specifiek ouderensprekuur.

#### 7.1.5 Conclusie

Het ouderenbeleid van Portaal en de acties van de regiobedrijven zijn vooral op vastgoed gericht. Woningen worden geschikt gemaakt om oud in te worden en om zorg te kunnen ontvangen. Er is minder aandacht voor welzijnsdiensten. Portaal richt zich in het beleid vooral op ouderen met een aangepaste woonvraag. De verklaring hiervoor ligt in een aantal zaken, in het conceptuele model (figuur 2.13) onderscheiden door interne en externe aspecten.

Intern blijken een aantal zaken van belang te zijn. Portaal wil een maatschappelijke organisatie zijn, maar lijkt recent wat voorzichtiger te zijn met maatschappelijk investeren en richt zich meer op financieel rendement. Dit komt enerzijds omdat de woningmarkt is verslechterd en Portaal zich daardoor moet richten op de kerntaken, anderzijds omdat ook andere partijen vraagtekens zetten bij de effectiviteit van sociale projecten. De rol van individuele medewerkers lijkt groot te zijn. De algemene lijn kan wel duidelijk zijn, de invulling van beleid kan sterk afhangen van de inzet van medewerkers. Daarnaast speelt ervaring en persoonlijke interesse ook een rol. Het beeld dat men heeft over ouderen speelt mee. Het blijkt dat er vooral beleid is voor ouderen met een aangepaste woonvraag. Voor de andere ouderen is weinig specifiek beleid of aandacht. Wel worden er zoveel mogelijk gewone woningen gebouwd en worden er projecten opgestart om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Maar ook dit is gericht op ouderen met beperkingen.

Extern speelt ook het een en ander mee. De lokale vraag lijkt zeker bepalend voor wat de regiobedrijven ondernemen voor ouderen. In gemeenten met een sterke vergrijzing en in gemeenten waarin Portaal relatief veel oudere huurders heeft, wordt meer gedaan voor ouderen, zowel in vastgoed als in (onderzoeken naar) diensten. De lokale woningmarkt speelt ook mee. Als er bijvoorbeeld andere corporaties zijn die zich specifiek op ouderen richten, doet Portaal dit minder. Vanuit de overheid wordt er van corporaties verwacht dat ze zich inzetten op het gebied van wonen en zorg. Portaal doet dit dan ook. Er zijn in een aantal gemeenten samenwerkingsverbanden waarbij de gemeente de trekkende rol heeft. Dit loopt niet overal even goed en het blijkt dat er vooral weinig gedaan wordt met welzijn. Portaal is dan ook zoekende wat zij daarin moet betekenen.

De verhouding tussen het Portaalbrede beleid en wat de regiobedrijven doen is ook van belang. Wat een rol speelt is de documentatie van het aanbod wat Portaal heeft en afspraken over wat er wel en niet wordt gedaan. Zo is er niet precies bekend welk deel van de woningen geschikt is. Er worden de termen gewoon, beschermt en beschermd gebruikt, maar het is nog precies helder wat er onder verstaan wordt. Ook is er onduidelijkheid over de definities en

uitgangspunten voor opplussen, levensloopbestendig en kleinschalig bouwen. Doordat hier geen Portaalbrede heldere kaders voor zijn, wordt er verschillend actie ondernomen. Ook het ontbreken van een kader voor welzijn zorgt voor onduidelijkheid en doen de regiobedrijven hier in verschillende mate aan. Tot slot wordt in het Portaalbrede beleid geen doelgroep 'ouderen' onderscheiden, terwijl dit door de regiobedrijven wel wordt gedaan. Portaal is ontstaan uit allerlei fusies, waardoor elk regiobedrijf eigen data en systemen heeft. Dit wordt nu steeds meer gestandaardiseerd. Portaal ziet dan ook in dat het op orde hebben van de basisadministratie een grote prioriteit heeft.

De vergelijking met andere corporaties leert dat Portaal zeker geen vreemde is in de zoektocht naar hoe om te gaan met de vergrijzing. De grote toename in de vraag naar geschikte woningen zorgt ervoor dat corporaties zich eerst op het vastgoed richten om dat op orde te krijgen. Dat is ook zeker de kerntaak, zoals ook in de BBSH beschreven staat. Toch lijkt het erop dat corporaties en ook Portaal inzien dat er meer is dan alleen een woning aanbieden. De woning moet een thuis bieden voor ouderen waar sociale activiteiten plaats kunnen vinden en waar zorg zo nodig geleverd kan worden. De woning is voor ouderen veel meer dan een huis en als eigenaar van die woning is het van belang dat corporaties dit inzien.

## 7.2 AANBEVELINGEN

### 7.2.1 Beleidsaanbevelingen Portaal

Gezien het belang van de (locatie van de) woning voor het welzijn van ouderen, en het feit dat Portaal woningen verhuurt aan ouderen, zijn een aantal aanbevelingen te doen voor Portaal om het welzijn van ouderen te verbeteren. Dit kan allereerst door in het beleid hier meer aandacht aan te schenken en ten tweede door met concrete projecten hier stappen in te zetten. Bovendien kan binnen Portaal een aantal aspecten beter op elkaar afgestemd worden omtrent wonen, welzijn en zorg voor ouderen. In onderstaande wordt dit uitgebreid toegelicht en concrete aanbevelingen gedaan.

Een eerste punt met betrekking tot beleid is dat in de 'Toekomstvisie van Portaal Wonen en Zorg' welzijn explicieter moet worden benoemd. Er worden een aantal zaken genoemd, maar het concreter benoemen en uitspreken wat Portaal wel en niet doet op dit terrein is verstandig. Op dit moment bieden de regiobedrijven in verschillende mate welzijnsdiensten. Als hier een duidelijker kader voor is, kunnen de regiobedrijven hun acties daaraan spiegelen. In de beleidsnotitie 'Zorgvastgoed' worden de uitgangspunten van Portaal rond dit thema helder verwoord en de regiobedrijven lijken hierdoor een helder kader te hebben waarmee ze aan de slag kunnen. Mogelijke uitgangspunten rond welzijn kunnen uit onderstaande aanbevelingen afgeleid worden, waarbij de nadruk dient te liggen op samenwerking met andere partijen.

#### 1. *Neem 'welzijn' op in de 'Toekomstvisie van Portaal Wonen en Zorg' en formuleer heldere uitgangspunten*

Portaal ziet in dat de huurders steeds ouder worden en andere wensen krijgen. Er wordt echter nog te weinig onderscheid gemaakt in de grote groep ouderen. Er wordt in het huidige beleid met name gericht op ouderen met een bijzondere woonvraag terwijl dit slechts een deel van de ouderen is. In het beleid zou Portaal uit moeten spreken of alle ouderen of alleen ouderen met een bijzondere woonvraag een doelgroep zijn. Het advies daarbij is om twee doelgroepen te onderscheiden binnen de groep ouderen: ouderen met en ouderen zonder een zorg- en aangepaste woonvraag. Voor de groep zonder aangepaste woonvraag is het goed om te anticiperen op de lichamelijke of geestelijke problemen die met het ouder worden vaak komen en om mogelijkheden te bieden om het verlies aan sociale rollen op te vangen. Binnen deze groepen is nog een onderscheid tussen ouderen te maken naar leefstijl, wat deels gekoppeld is aan etniciteit. Zo zijn er ouderen die zelfstandig willen blijven wonen, maar ook ouderen die behoefte hebben aan een gezamenlijke ruimte, eventueel in de vorm van een woongroep. Ook hebben sommige ouderen behoefte aan meer menging binnen een complex naar leeftijd. Door divers aanbod voor ouderen wordt er meer recht gedaan aan de diversiteit van de groep.

2. *Maak onderscheid binnen de groep ouderen, allereerst naar zorgvragende en vitale ouderen maar ook naar leefstijl en onderzoek hun woonwensen op lokale schaal*
3. *Realiseer divers aanbod voor ouderen naar de lokale vraag*

Een mogelijk andere doelgroep zijn ouderen die in een koopwoning wonen en willen gaan huren en dus een groot vermogen hebben maar relatief weinig inkomen ('home rich, cash poor'). De wetgeving speelt hierbij een belemmerende rol. Het zou goed zijn om in samenwerking met andere partijen naar mogelijkheden te zoeken om deze doelgroep meer mogelijkheden op de woningmarkt te bieden. Primair moet Portaal zich echter blijven richten op de ouderen die niet zelf in geschikte woongelegenheden kunnen voorzien. Dat is ook waar Portaal voor staat.

4. *Onderzoek in samenwerking met andere partijen de mogelijkheid van huisvesten van 'home rich, cash poor' ouderen*

Het bestaande aanbod voor ouderen is vaak te klein. Portaal ziet dit in en probeert daar op in te spelen. Dit proces gaat langzaam en is per regiobedrijf verschillend. Dit is logisch, aangezien ook in elke regio een andere vraag is. Het beter monitoren van het bezit is noodzakelijk om het vastgoedbeleid goed vorm te geven en om woningen aan de juiste persoon toe te wijzen. Hoewel er onderscheid wordt gemaakt tussen gewoon, beschut en beschermd wonen, is er nog geen duidelijkheid over het aanbod van deze verschillende vormen. Het is van belang dat het aanbod voor huishoudens met een aangepaste woonvraag bekend is. Portaal heeft hiermee nog slechts een begin gemaakt.

5. *Hou vast aan de begrippen gewoon, beschut en beschermd wonen en documenteer de woningen goed*

Ook kunnen de ouderen meer betrokken worden bij nieuwbouw of renovatie om te achterhalen wat voor wensen ze hebben betreffende de woning en de woonomgeving. Daarmee wordt ook een invulling gegeven aan de participatiedoelstelling in de Wmo. Maak de stap van ontwikkelen voor ouderen naar ontwikkelen met ouderen.

6. *Betrek ouderen bij bouw- en renovatieprocessen*

Woningen worden nu vaak gelabeld naar leeftijdsgrens, zoals 55-plus woningen. Deze leeftijdsgrens doet er niet zoveel toe, aangezien de mate van zorgbehoevend zijn veel meer zegt over de wensen van ouderen. Complexen kunnen beter gelabeld worden naar geschiktheid, zodat iedereen die een geschikte woning nodig heeft daarvoor in aanmerking komt. Bij nieuwbouw worden woningen dichtbij voorzieningen al eerder voor senioren gelabeld. Dit is verstandig en moet zo blijven.

7. *Label woningen naar geschiktheid, volgens het lokale sterrenstelsel*

8. *Label complexen dicht bij voorzieningen bij voorkeur voor huishoudens met een zorgvraag*

Een ander punt is dat er meer aandacht moet komen voor het wijkniveau. Voor ouderen is de buurt en wijk erg belangrijk, niet alleen qua voorzieningen, maar ook voor sociale contacten en daarom moet daar meer aandacht voor komen. Als ouderen een woning moeten kiezen, kan Portaal bijvoorbeeld meer informatie geven over de buurt. Portaal kan hiermee bijdragen aan het verhogen van het welzijn van ouderen.

9. *Geef meer informatie over de buurt (voorzieningen) bij advertenties voor geschikte woningen voor ouderen*

Informatie verlenen om ouderen te helpen bij verhuizing is een goede mogelijkheid. Op deze manier wordt de stap om te verhuizen wat kleiner gemaakt, eventueel aangevuld met een financiële tegemoetkoming en meer tijd voor ouderen om na te denken of ze een woning willen accepteren of niet. Op deze manier kan de doorstroming worden verbeterd en kunnen ouderen makkelijker naar een geschikte woning verhuizen. Hierbij is het goed om vooral op de vitale ouderen te richten. Als voorbeeld kan het project 'Van Groot naar Beter' in de regio Amsterdam dienen.

10. *Biedt informatie en hulp bij verhuizingen van ouderen, onder andere met een folder per gemeente, waarin duidelijke en up-to-date informatie over het aanbod van Portaal voor ouderen wordt gegeven, zoals in Soest is gedaan*

11. *Onderzoek de behoefte en haalbaarheid voor een langere nadenktijd en een financiële tegemoetkoming voor ouderen bij verhuizing*



Om het opplussen en levensloopbestendig bouwen meer te standaardiseren kan gebruik worden gemaakt van bepaalde tools. Er is behoefte binnen Portaal om hier meer duidelijkheid over te krijgen. Bijvoorbeeld Woonkeur hanteren bij nieuwbouw. Het proces om woningen aan te passen wordt uitgebreid besproken in de 'Handreiking Geschikt wonen – het aanpassen nú aanpakken'.

*12. Onderzoek de mogelijkheid van het Portaalbreed hanteren van Woonkeur-basis bij nieuwbouw*

Er lijken onduidelijkheden te bestaan over bepaalde begrippen, zoals opplussen, levensloopbestendig bouwen en kleinschalige woonvormen. Om één lijn te kunnen trekken en duidelijk te hebben is het goed om hier Portaalbreed afspraken voor te maken. Ook zou Portaal meer met woongroepen kunnen doen, aangezien daar vraag naar is en het een manier is om vereenzaming te voorkomen. De respondenten van Portaal willen hier verder over denken, maar geven ook aan dat dit vaak lastig is om te realiseren.

*13. Definieer en stel voorwaarden en uitgangspunten op omtrent opplussen, levensloopbestendig bouwen, kleinschalige woonvormen en woongroepen*

Een deel van de ouderen, vooral de jongere ouderen, vinden steeds meer hun weg op het internet en willen dan ook graag via email en de website op de hoogte worden gehouden. Een ander deel hecht meer waarde aan de meer traditionele communicatiemiddelen en persoonlijk contact. Bij deze laatste groep kunnen huisbezoeken goed zijn. Ook hierbij geldt weer: heb oog voor de verschillen binnen de groep ouderen!

*14. Benader ouderen naar behoefte, via ICT of via traditionele middelen*

Ook is er een verschil in de mate van zelfredzaamheid. Dit is vooral uit de literatuurstudie naar voren gekomen, maar ook uit het onderzoek in Maarssen bleek dat veel ouderen niet goed op de hoogte zijn van de zorg- en welzijnssector en het aanbod van woningen. Portaal kan hierbij helpen door een informatiepakket aan te bieden samen met de gemeente en andere partijen. Als de gemeente hierbij niet haar verantwoordelijkheid neemt, kan Portaal dit aankaarten. Aangezien de woning het centrale punt is in het leven van ouderen, kan hier de informatie geleverd worden.

*15. Zorg ervoor dat ouderen een informatiepakket omtrent lokale woon-, zorg- en welzijnsdiensten ontvangen in hun woning*

De respondenten van dit onderzoek geven aan een taak te zien in het signaleren en doorgeven van sociale problemen. Dit is goed aangezien bijvoorbeeld buurtbeheerders snel problemen kunnen signaleren. Het is goed om deze taak helder te formuleren en afspraken te maken met andere partijen.

*16. Ga door met het signaleren en doorverwijzen van sociale problemen en maak afspraken met andere partijen rond verantwoordelijkheden*

Het blijkt dat de samenwerking met de gemeente in het kader van de Wmo beter kan. Vaak is bij Portaal niet bekend of en welke aanpassingen in de woning zijn gedaan. Betere documentatie hiervan kan latere investeringen en leegstand voorkomen.

*17. Maak afspraken met de gemeente omtrent de Wmo: laat aanpassingen in woningen van Portaal doorgeven aan Portaal*

Binnen het thema 'Vitale Buurten' zijn veel projecten gericht op overlastgevers. Gezien de eenzaamheid bij ouderen, is het goed om hier ook meer projecten op te richten. Het inzetten van ouderen voor ouderen (bijvoorbeeld 'Buurtzorg') is een mogelijkheid om eenzaamheid tegen te gaan en ouderen actief te laten zijn. Zo kan Portaal in samenwerking met gemeente en welzijnsorganisaties bijdragen aan het actief maken en het verhogen van het welzijn van ouderen. Deze samenwerking is noodzakelijk: Portaal is immers zelf geen welzijnsorganisatie!

*18. Ontwikkel projecten binnen 'Vitale Buurten' gericht op het activeren van ouderen en het tegengaan van eenzaamheid*

Binnen Portaal gebeurt veel. De regiobedrijven hebben allerlei projecten waarbij het goed is om kennis te delen. De vrijheid die de regiobedrijven hebben, wordt als prettig ervaren, maar het delen van ervaringen en kennis kan dubbel werk schelen.

*19. Deel ervaringen en kennis tussen de regiobedrijven rond het thema wonen, welzijn en zorg voor ouderen in een interne themagroep*

### **7.3.2 Discussie en aanbevelingen voor verder onderzoek**

Dit onderzoek heeft inzicht gegeven in de positie van Portaal met betrekking tot ouderen. Er is een beeld geschetst van de richting van Portaal als geheel en van de verschillen tussen de regiobedrijven. De details op lokaal niveau zijn minder aanwezig. Ten eerste omdat de schaal van dit onderzoek heel Portaal is en om de details op lokale schaal te onderzoeken, te veelomvattend is voor dit onderzoek. Ten tweede is het beter om de lokale vraag en aanbod juist op lokaal niveau te onderzoeken, met zowel een kwantitatieve als kwalitatieve insteek. Op de regiobedrijven is men immers meer bekend met de lokale situatie. Met een kwantitatief onderzoek kan de vraag en aanbod op wijk- of buurtniveau in beeld worden gebracht; met een kwalitatief onderzoek kunnen de specifieke wensen van bijvoorbeeld allochtonen of vitale ouderen worden onderzocht.

De gekozen methoden – interviews en beleidsanalyse om de aanbodkant van Portaal te onderzoeken en deskresearch aangevuld met een interview om de vraagkant van ouderen te onderzoeken – lijken geschikt. De medewerkers die met het onderwerp te maken hebben, zijn gesproken. Daarnaast heeft het onderdeel uitmaken van de organisatie bijgedragen aan het leren kennen van Portaal. Door de gebruikte methode is een algemeen beeld van de oudere huurders van Portaal met hun wensen geschetst. Een eventuele toevoeging had een groepsdiscussie met ouderen kunnen zijn. Dit is overwogen, maar omdat de meeste kennis beschikbaar was, is hiervoor niet gekozen. Dit kan op lokale schaal alsnog gebeuren om het kwalitatieve aspect van de wensen en kenmerken van ouderen te onderzoeken.

Dit onderzoek heeft zich alleen gericht op Portaal. De opstelling van meerdere corporaties is in 2006 onderzocht. Beide typen onderzoek zijn nodig: met een vergelijkend onderzoek tussen meerdere corporaties kan de hele sector in beeld worden gebracht; door een diepgaander onderzoek naar één corporatie kan het ‘waarom’ van de opstelling van een corporatie ten tijden van vergrijzing beter worden begrepen. Het conceptuele model uit dit onderzoek kan worden gebruikt om de opstelling van een andere corporatie diepgaander te onderzoeken. Als vergelijkend onderzoek gedaan wordt naar andere corporaties, bijvoorbeeld in de vorm van een benchmark, kan Portaal zich hieraan spiegelen. Eventueel kan een dergelijke benchmark vanuit Aedes worden opgezet.

#### *Onderzoek naar ouderen*

Gedurende het onderzoek is duidelijk geworden dat een wetenschappelijk onderzoek naar de kenmerken en wensen van ouderen waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar huur- of koopwoning niet beschikbaar is. Er wordt vaak onderscheid gemaakt naar inkomen, opleidingsniveau of etniciteit, maar de woonsituatie is zelden een variabele. Dit onderzoek heeft hier een poging tot gedaan, maar een grootschaliger onderzoek kan inzicht bieden in de kenmerken en de verschillen en overeenkomsten tussen deze groepen. Woningcorporaties kunnen zo specifiek beleid voor hun oudere huurders maken. Uit dit onderzoek komt bijvoorbeeld naar voren dat oudere huurders relatief vaker een lagere sociaaleconomische status hebben, maar in hoeverre dit voor de hele groep geldt en wat dit betekent voor de wensen van deze groep is niet helemaal duidelijk.

Er wordt in de literatuur veel gesproken over vitale en hulpbehoevende ouderen. Het blijkt echter lastig om ouderen in één van beide categorieën in te delen. Een goed conceptueel model waarin kenmerken voor vitaliteit worden uiteengezet inclusief methoden om dit te meten, ontbreekt vooralsnog. Bij kenmerken voor vitaliteit kan worden gedacht aan een goede beoordeelde gezondheid, maar ook het niet hebben van hulp of hulpmiddelen. Bovendien is het maatschappelijk actief zijn een kenmerk van vitaliteit. Hoe dit te operationaliseren is voor onderzoek, is echter lastig. Om de oudere huurders van Portaal in te delen naar zorgbehoevend of vitaal, moet per gemeente onderzocht worden welk deel van de oudere huurders (55+) zorg nodig heeft en welk deel een aangepaste woonvraag. Omdat slechts een select gedeelte van de ouderen gebruik maken van internet, moeten naast het PortaalPanel hiervoor

mondelijke enquêtes worden afgenomen. Dit is vrij intensief, maar kan Portaal meer helderheid bieden over de kenmerken en wensen van de oudere huurders. Een dergelijk onderzoek is in Maarssen gedaan, waarbij een aanvulling kan zijn om dieper in te gaan op de kenmerken van de ouderen zelf: leefstijl, vitaliteit en dergelijke kunnen meer aandacht krijgen, omdat daaraan voor een groot deel de wensen afhangen.

Het is van belang oog te hebben voor de grote en diverse groep ouderen, ook in wetenschappelijk onderzoek. Ook ouderen hebben het recht op een goed leven en om een hoge mate van sociaal welbevinden te hebben. Wetenschappers kunnen hier aan bijdragen door verder onderzoek te doen naar wat ouderen belangrijk vinden en wat bij kan dragen aan het welzijn van ouderen. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de woning erg belangrijk is voor ouderen omdat van daaruit het leven wordt vormgegeven. De rol van de woning voor ouderen kan verder onderzocht worden, met onderscheid tussen huurders en kopers: is er een verschil in het belang en de betekenis van de woning voor ouderen in een huurwoning aan de ene kant en ouderen in een koopwoning aan de andere kant? En welke rol speelt de woonomgeving hierbij? Dit zijn vragen die in dit onderzoek aan bod zijn geweest, maar die verder onderzocht kunnen worden, om zo indirect bij te dragen aan het welzijn van ouderen.



## BRONNENLIJST

### LITERATUUR

Aedes (2007), Antwoord aan de samenleving – van de wooncorporaties verenigd in Aedes. Aedes vereniging van woningcorporaties, 31 januari 2007.

Ajrouch, K.J., H. Akiyama & T.C. Antonucci (2007), Chapter 4: Cohort Differences in Social Relations among the Elderly. In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Company, inc. Amityville, New York.

Alho, J.M. (2008), Migration, fertility and aging in stable populations. In: *Demography* (2009), 45(3), pp. 641-650.

Baars, J. (2007), *Het nieuwe ouder worden: Paradoxen en perspectieven van leven in de tijd*. Uitgeverij SWP Amsterdam.

Beld, H.K. Van den & D. van Zalk (2010), *Essenties voor samenwerking in wonen en zorg: realiseer meer en beter woonzorgvastgoed*. Bohn stafleu van Loghum, 2010.

Bilsen, P.M.A. Van, J.P.H. Hamers, W. Groot & C. Spreeuwenberg (2004), Welke zorg vragen ouderen? Een inventarisatie. In: *TSG* (2004), 4, pp. 221-228.

Bloem, B., T. van Tilburg & F. Thomése (2008), Residential mobility in older Dutch adults: influence of later life events. In: *International journal of ageing and later life* (2008), 1(3), pp. 21-44.

Blok, C. De, B. Meijboom, K. Luijkx & J. Schols (2009), Demand-based Provision of Housing, Welfare and Care Services to Elderly Clients: From Policy to Daily Practice Through Operations Management. In: *Health Care Anal* (2009), 17, pp. 68-84.

Boekhorst, S. te, M.F.I.A. Depla, J. de Lange, A.M. Pot & J.A. Eefsting (2007), Kleinschalig wonen voor ouderen met dementie: een begripsverheldering. In: *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie* (2007), 39, pp. 17-26.

Boer, A. de (red) (2006), *Rapportage ouderen 2006: Veranderingen in de leefsituatie en levensloop*. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, juni 2006.

Boer, A. de (1999), Housing and care for older people: a macro-micro perspective. *Nederlandse Geografische Studies* 253. Utrecht 1999.

Boer, R. de (2010) *Het arrangement in de Wmo: maatwerk voor de burger met een beperking*. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag juni 2010.

Bortel, G. van, & M. Elsinga (2007), A network perspective on the organization of social housing in the Netherlands: the case of urban renewal in The Hague. In: *Housing, theory and society* (2007), 24(1), pp. 32-48.

Bryman, A. (2008), *Social research methods*. OUP Oxford.

Conijn, J. (2005), *Woningcorporaties: naar een duidelijk taakafbakening en heldere sturing*. RIGO research en advies, in opdracht van de Tweede Kamer der Staten Generaal, april 2005.

Czaja, S.J. & C.C. Lee (2007), Chapter 13: The Potential Influence of the Internet on the Transition to Older Adulthood. In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Company, inc. Amityville, New York.

Delfgaauw, L. & V. Forschelen-Janssen (2010), *Gelukkig kunnen we nog alles zelf*. DIA Advisering & Management en USP Marketing Consultancy, Amsterdam/Rotterdam, 10 februari 2010.

Dienst WZS (2004), *Woonwensen Allochtone Ouderen*. Gemeente Amsterdam Dienst Wonen Zorg en Samenleven 2004.

Dyck, I., P. Kontos, J. Angus & P. McKeever (2005), The home as a site for long-term care: meanings and management of bodies and spaces. In: *Health & Place* (2005), 11, pp. 173–185.

Elander, I. & Blanc, M. (2001), Partnerships and democracy: a happy couple in urban governance? In: H.T. Andersen & R. van Kempen (eds.), *Governing European cities: social fragmentation, social exclusion and urban governance* (2001), pp. 93-124. Aldershot, Ashgate.

Erp, W. van, T. Kip & J. Huibers (2010), *Handreiking Geschikt wonen – het aanpassen nú aanpakken*. Companen, in opdracht van Vereniging van Nederlandse Gemeenten en Aedes vereniging van woningcorporaties, met steun van ministeries van VWS en WWI. Drukkerij Excelsior, Den Haag.

Evers, H., N. Blijham, C. Willems, L. de Witte & D. van den Brandhof (2009), *Zorg op afstand, literatuurstudie naar internationale ontwikkelingen en kennis over effecten: Een analyse van de samenvattingen van recente publicaties over toepassingen voor langdurige zorg op afstand*. Vilans, Utrecht.

Ewijk, C. Van, N. Draper, H. ter Rele & E. Westerhout (2006), *Uitgebreide samenvatting Bijzondere Publicatie 'Ageing and the sustainability of Dutch Public Finances*. CBP, Den Haag, 2006.

Fry, C.L. (2007) Chapter 2: The social construction of age and the experience of aging in de late twentieth century. In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Copany, inc. Amityville, New York.

Gitlin, L.N. (2007), Chapter 7: The impact of housing on quality of life: does the home environment matter now and in the future? In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Copany, inc. Amityville, New York.

Gruis, V. (2008), Organisational archetypes for Dutch housing associations. In: *Environment and Planning C: Government and Policy* (2008), 26, pp. 1077-1092.

Gussekklo, J., A. Bootsma-van der Wiel, M. von Faber, E. van Exel, A.M. Lagaay, E. van Dongen, D.L. Knook, S. van der Geest, & R.G.J. Westendorp (2006), *Succesvol oud in maat en getal volgens ouderen zelf: De Leiden 85-plus Studie*. In: *Bijblijven* (2006), 22, pp. 59-66.

Harkes, D. (2001), *Het STAGG-model*. Aedes, Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg, Utrecht.

Hartmans-Menting, J.E.A. & I.Oomen (2008), *Inventarisatie knelpunten en kansen bij beleid rond wonen met zorg en ondersteuning*. HHM november 2008.

Hendricks, J. (2007), Preface: On new person-environmental dynamics in old age: opportunities and constraints. In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Copany, inc. Amityville, New York.

Hoeymans, N., J.M. Timmermans, M.M.Y. Klerk, A.H. de Boer, D.L.G. Deeg, J.L. Poppelaars, F. Thissen; J.C. Drooglever Fortuijn & A.E.M. de Hollander (2005), *Gezond actief: de relatie tussen ziekten, beperkingen en maatschappelijke participatie onder Nederlandse ouderen*. RIVM rapport.

Hooimeijer, P. (2007) *Dynamiek in de derde leeftijd; de consequenties voor het woonbeleid*. Universiteit van Utrecht in opdracht van VROM/WWI.

Iersel, J. Van & K. Leidelmeijer (2010), *Senioren op de Woningmarkt*. RIGO Research en Advies in opdracht van VROM/WWI.

Iersel, J. Van, K. Leidelmeijer & A. Buys (2009), *Senioren op de Woningmarkt, achtergrondrapport*. RIGO Research en Advies in opdracht van VROM/WWI.

Ipenburg, B. (2008), Voorstel voor een Bedrijfsplan Stichting Dienstverlening Ouderen 'De Drie Eiken' Soesterberg. Usus 2008.

Ipenburg, B. (2006), Portaal Eemland als 'maatschappelijke waardeontwikkelaar': Onderzoek naar zin en onzin van het aanbieden van zorgarrangementen door Portaal Eemland. Usus, december 2006.

Kalmijn, M. (2002), Sociologische analyses van levensloopeffecten: een overzicht van economische, sociale en culturele gevolgen. In: Bevolking en gezin (2002), 3, pp. 3-46.

Kamel Boulos, M.N., R. Castellot Lou, A. Anastasiou, C. D. Nugent, J. Alexandersson, G. Zimmermann, U. Cortes & R. Casas (2009), Connectivity for Healthcare and Well-Being Management: Examples from Six European Projects. In: J. Environ. Res. Public Health (2009), 6, pp. 1947-1971.

Kempen, R. Van (2010), Hoorcollege 7 Advanced Urban Geography: multi-scalar and multi-level governance and area-based policies. Universiteit Utrecht.

Klijn, E.-H. & G.R. Teisman (2003), Institutional and strategic barriers to public-private partnerships: an analysis of Dutch cases. In: Public money and management, july 2003.

Klijn, E.-H. & G.R. Teisman (2002), Partnerships arrangements: governmental rhetoric of governance scheme? Erasmus University Rotterdam.

Klijn T. (2004), Het prijzen van de zorg – sociaal beleid op et snijvlak van privé en publiek. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Algemene Sociale Wetenschappen, in het bijzonder Zorg en Welzijn aan de Universiteit Utrecht op dinsdag 18 mei 2004.

Laan, E.E. van der (2010), Brief Staatsteundossier woningcorporaties. VROM Directoraat-Generaal Wonen, Wijken en Integratie. 15 december 2009.

Laverman, W. (2010), Volker Wessels Vastgoed, Portaal, Van Wijnen en Arcadis: winnaars Building Business Reputatie Monitor 2010. Building Business, november 2010.

Lensen, T, S. Groot, W. Vos, R. Hegeman & W. Mikolajczyk (2010), Maatschappelijke visitatie Portaal. Ecorys Nederland BV, Rotterdam, mei 2010.

Loo, J. van, A. de Grip & R. Montizaan (2006), Active Aging bij Overheid en Onderwijs, ROA – Bijlage.

Luijkx, K. & K. Pardoel (2005), Ouderensegmenten: Behoeften wonen, welzijn en zorg in de wijk. IVA, Tilburg, juli 2005.

Maat, J.W. van (2008), Maatschappelijke participatie in de derde levensfase: Je wilt nog wel wat, maar je wilt je niet meer binden. Vrije Universiteit Amsterdam, Sociale Gerontologie.

Mackenbach, J.P., I. Stirbu, A.-J.R. Roskam, M.M. Schaap, G. Menvielle, M. Leinsalu & A.E. Kunst (2008), Socioeconomic inequalities in health in 22 European countries. In: The new England journal of medicine (2008), 358, pp. 2468-2481.

Meer, M.J. van der (2006): Older adults and their sociospatial integration in the Netherlands. Netherlands Geographical Studies 345. Utrecht/Amsterdam 2006.

Melenhorst, A-S., W.A. Rogers & A.D. Fisk (2007), Chapter 14: When Will Technology in the Home Improve the Quality of Life for Older Adults? In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives. Baywood Publishing Company, inc. Amityville, New York.

Milligan, C. S. Atkinson, M. Skinner & J. Wiles (2007) Geographies of care: a commentary. In: New Zealand Geographer (2007), 63(1), pp. 5-22.

Ministerie van VROM, WWI & Ministerie van VWS (2007), Beter (t)huis in de buurt; Actieplan Samenwerken aan wonen, welzijn en zorg 2007-2011, Beleidsbrief van de van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie en de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de Tweede Kamer, december 2007.

- Moonen, L. (2010), Minder sociale participatie door personen met weinig inkomen. Sociaaleconomische trends, 1<sup>e</sup> kwartaal 2010. Centraal bureau voor de statistiek.
- Mulder, C. & P. Hooimeijer (1999), Residential relocations in the life course. In: L.J.G. Van Wissen & P.A. Dykstra (eds.), Population issues: an interdisciplinary focus. Netherlands Interdisciplinary Demographic Institute, The Hague. Penum Press, New York.
- Ouwehand, C. (2005), Proactive Coping and Successful Aging. What role do resources and strategies play in the preparation for potential goal threats associated with aging? Universiteit Utrecht.
- Ouwehand, C. (2002), De vergrijzing: triomf en uitdaging – Bespreking van het Valencia Forum, georganiseerd door de International Association of Gerontology, 1 – 4 april 2002 te Valencia (Spanje).
- Pennartz, P.J.J. (1981), De kern van het wonen op het spoor. Coutinho BV, Muiderberg.
- Phillips, J., M. Bernard, C. Phillipson & J. Ogg (2000), Social support in later life: a study of three areas. In: British journal of social work (2000), 30, pp. 837-853.
- Poos, M.J.J.C. & E.A. van der Wilk (2008), Levensverwachting samengevat. In: Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid. RIVM, Bilthoven.
- Roosmalen, G. van & A. Marcoen (2007), Welbevinden, functionele performantie en persoonlijke controle bij ouderen thuis en in het woonzorgcentrum. In: Tijdschrift voor gerontologie en geriatric (2007), 38, pp. 134-146.
- Rouwendal, J. (2009), Housing wealth and household portfolios in an ageing society. In: De Economist (2009), 157, pp. 1-48.
- Rowe, J.W. & R. L. Kahn (1997), Successful Aging. In: The Gerontologist (1997), 37(4), pp. 433-440.
- Schellekens, E. (2010), Wat beweegt de ouderen op de woningmarkt: samenvatting. SBOG.
- Schutjens, V. A. J. M., R. van Kempen & J. van Weesep (2002), The changing tenant profile of Dutch sociale rented housing. In: Urban studies (2002), 39(4), pp. 643 -664.
- Sievers, A., F. de Groot & K. Penninx (2007), De stad een buffet: Ondernemend ouder worden in de stad. Inbo, Movisie, in opdracht van de Ministeries van VWS en VROM.
- Smits, J.P.J.M., M. Droomers & G.P. Westert (2002), Sociaal-economische status en toegankelijkheid van zorg in Nederland. RIVM rapport.
- Snuverink, H.M. (2006), Verstandigingsproces bij woningcorporaties: de geschiedenis. Quintis.
- Sobotka, T. (2008), Overview Chapter 6: The diverse faces of the Second Demographic Transition in Europe. In: Demographic Research (2008), 19, pp. 171-224.
- Tiessen-Raaphorst, A.; D. Verbeek; J. de Haan & K. Breedveld (2010), Sport: een leven lang. Rapportage sport 2010. SCP/W.J.H. Nulier Instituut, Den Haag/'s Hertogenbosch, december 2010.
- Tilburg, T.G. van (2005), Gesloten uitbreiding: Sociaal kapitaal in de derde en vierde levensfase. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Sociale Gerontologie aan de faculteit der Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit op 8 december 2005. Vrije Universiteit Amsterdam.
- TNO (2005), Inspiratie voor Wonen, Zorg en Welzijn van Ouderen. TNO, Delft.
- Vegter, M. & L. Leber (2006), Vergrijzing: corporaties een zorg? Een onderzoek naar de manier waarop woningcorporaties met hun woningvoorraadbeleid inspelen op de vergrijzing. Habiforum, Gouda.
- Vogelaar, E. & W.D. van Leeuwen (2007), Onderhandelingsakkoord Rijk – Aedes. Ministerie van Wonen, Wijken en Integratie en Aedes, 17 september 2007.
- VVD & CDA (2010), Vrijheid en verantwoordelijkheid: concept regeerakkoord VVD en CDA. 30 september 2010.



Wart, J. Van der, J. Jacobs, T. den Arend, C. van Vliet, R. van Puijenbroek & R. Lizanzu (2009), Microeffecten van het Scheiden van Wonen en Zorg: Een onderzoek naar de inkomenseffecten voor diverse groepen huishoudens op microniveau van het scheiden van wonen en zorg. Ministeries van VWS, VROM en SZW, juni 2009.

Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Company, inc. Amityville, New York.

Webber, S.C., M.M. Porter & V.H. Menec (2010), Mobility in older adults: a comprehensive framework. In: *The Gerontologist*, (2010), 50(4), pp. 443-450.

Wellman, B. (2001), Physical space and cyberspace: the rise of personalized networking. In: *International journal of urban and regional research* (2001), 25(13), pp. 363-390.

Zarit, S.H. & E.R. Braungart (2007), Chapter 6: Elders as Care Receivers: Autonomy in the Context of Frailty, In: Wahl, H-W., C. Tesch-Römer & A. Hoff (red) (2007), *New Dynamics in Old Age: Individual, Environmental and Societal Perspectives*. Baywood Publishing Company, inc. Amityville, New York.

## BRONNEN PORTAAL INTERN

Brugmans, Y. (2010), Onderzoek langer zelfstandig blijven wonen: Onderzoek naar de wensen van onze huurders met betrekking tot het ouder worden. Portaal, juli 2010.

Caniels, M. (2009), Indicatoren thuisgevoel naar achtergrondkenmerken. Portaal, november 2009.

Ginkel, N. van (2010), Fase 3: Zorgconcept Portaal. Portaal, november 2010.

Jansen, N. (2010), Memo: Uitgangspunten zorgvastgoed. Portaal, juni 2010.

Kalter, J. (2010), Advies Hestia op Toekomstvisie Portaal op Wonen en Zorg. Hestia, oktober 2010.

Kokouh, N. (2010), 'Senioren' huurders van Portaal, burgers van Maarssen. In opdracht van Portaal Utrecht.

Leertouwer, E. (2010), Advies VHOS op wonen en zorg. VHOS oktober 2010.

Portaal (2010a), Samen bouwen aan een kansrijke toekomst van mensen en buurten. Wij investeren in een thuis voor iedereen. Ondernemingsplan Portaal 2010 – 2014. Portaal, januari 2010.

Portaal (2010b), Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg. Portaal, september 2010.

Portaal (2010c), Extracttabellen. Portaal, 2006-2010.

Portaal (2009), Programmaplannen vitale buurten: Meedoen, Vooruitkomen, Een vitale buurt, Effectmeting en rapportage. Portaal, juli 2009

Portaal Arnhem (2009), Werken aan thuis: ondernemingsplan Portaal Arnhem 2010-2014.

Portaal Eemland (2009), Ondernemingsplan 2009-2014 Portaal Eemland.

Portaal Leiden (2009), Ondernemingsplan Portaal Leiden 2010-2014.

Portaal Nijmegen (2009), Ondernemingsplan 2009-2014 Portaal Nijmegen.

Portaal Utrecht (2009), Een thuis voor iedereen: het ondernemingsplan 2009-2014 van Portaal Utrecht in een notendop.

Schaik, A. van & J. Hoogebeen (2009), Evaluatie Project "Pilot Doorstroming Senioren Soest" + keuzes en adviezen t.b.v. besluitvorming. Portaal Eemland, juni 2009.

Schooten, P. van (2010), Informele adviesaanvraag Wonen en Zorg. HBV Leiden, oktober 2010.

Wagenvoort, H. (2010), Reactie op informele adviesaanvraag Wonen en Zorg. Huurdersvereniging Portaal Nijmegen, november 2010.

Welbers, M., A. Lahuis & M. van der Kolk (2009), Eindrapport Beleidsplan wonen, welzijn en zorg: De sociale strategie van Portaal Nijmegen. Portaal Nijmegen, maart 2009.

Zengerink, L. (2010), Notitie: Toekomstvisie van Portaal op Wonen en Zorg. Portaal, september 2010.

## DATABRONNEN

ABF Research (2010), Woningmarktmonitor. ABF Research, Delft.

Alders, M. (2003), Na 2010 slaat de vergrijzing toe [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bevolking/publicaties/artikelen/archief/2003/2003-1175-wm.htm>>.

CBS Statline (2010), Diverse data. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen.

CBS Statline (2010a), Demografische druk [online]. [geraadpleegd op 22-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=70737NED&D1=8-10&D2=I&D3=55,60,65,70,75,80,85,90,95,I&VW=T>>.

CBS Statline (2010b), ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken [online]. [geraadpleegd op 22-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71098ned&D1=7-10,33-34&D2=3-6,29-33&D3=I&HDR=G1&STB=T,G2&VW=T>>.

CBS Statline (2010c), Geboorte; herkomstgroepering en leeftijd moeder [online]. [geraadpleegd op 22-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=37884&D1=0,8&D2=0&D3=a&D4=4,I&HDR=T&STB=G2,G1,G3&VW=T>>.

CBS Statline (2010d), Vrije tijd; sport, hobby, cultuur, recreatie, vakantie [online]. [geraadpleegd op 22-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=60029NED&D1=0-18,20-42,45,48-62&D2=8-11&D3=7,I&HDR=T,G2&STB=G1&VW=T>>.

CBS Statline (2010e), Van arbeid naar pensioen; personen 55 jaar en ouder [online]. [geraadpleegd op 22-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80396ned&D1=1,9&D2=a&D3=0&D4=0&D5=1&D6=3-6,9-12,14,17-20&D7=a&D8=I&HDR=G4,G1,G6,G3,G2,G7,T&STB=G5&VW=T>>.

## WEBBRONNEN

CPB (2010), Uitgebreide kerngegevens: meest recente ramingen 2008-2011. [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.cpb.nl/nl/prognoses/nlinfo.html>>.

CBS (2010a), Toelichting – grijze druk [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/\\_unique/\\_concept/default.htm?postinguid={F81CC446-D433-45F9-8321-EB0F2003B58C}&concept=Grijze+druk+](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/_unique/_concept/default.htm?postinguid={F81CC446-D433-45F9-8321-EB0F2003B58C}&concept=Grijze+druk+)>.

De Alliantie (2010), De Alliantie [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.de-alliantie.nl/>>.

Derksen, M. (2004), Steeds meer ouderen zoeken op het internet naar informatie over gezondheid [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: Domotica Platform Nederland (2010), <[http://www.marketingfacts.nl/berichten/steeds\\_meer\\_ouderen\\_zoeken\\_op\\_internet\\_naar\\_informatie\\_over\\_gezondheid/](http://www.marketingfacts.nl/berichten/steeds_meer_ouderen_zoeken_op_internet_naar_informatie_over_gezondheid/)>.

Domotica [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.domotica.nl/domotica.php>>.

Habion (2010), Habion [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.habion.nl/>>.

Houts, N. Van (2010), Kijk beter naar sportwensen van ouderen [online]. [geraadpleegd op 17-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.zorgwelzijn.nl/web/Actueel/Nieuws/Kijk-beter-naar-sportwensen-van-ouderen.htm>>.

ISA-Platform (2010), Housing, Care, and Social Support Integrated in Residential Areas [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[www.isa-platform.eu](http://www.isa-platform.eu)>.

KEI kenniscentrum stedelijke vernieuwing (2010), Dossier Voorbij de crisis. [Online]. [Geraadpleegd op 2 juni 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page\\_id=6317](http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=6317)>.

KEI kenniscentrum stedelijke vernieuwing (2008), Wat houdt "levensloop bestendig wonen" in? [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page\\_id=1899&item\\_type=vraag\\_en\\_antwoord&item\\_id=125](http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=1899&item_type=vraag_en_antwoord&item_id=125)>.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2010), Verhoging AOW-leeftijd. [Online]. [Geraadpleegd op 2 juni 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://home.szw.nl/index.cfm?hoofdmenu\\_item\\_id=1375&rubriek\\_id=391817&menu\\_item\\_id=16365](http://home.szw.nl/index.cfm?hoofdmenu_item_id=1375&rubriek_id=391817&menu_item_id=16365)>.

Nul20 (2010), Wat is een woonservicewijk? [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://www.nul20.nl/issue44/2vdp\\_3](http://www.nul20.nl/issue44/2vdp_3)>.

Nationaal Ouderenfonds (2010), Feiten en cijfers [online]. [geraadpleegd op 12-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://www.ouderenfonds.nl/wie\\_zijn\\_we/organisatie/feiten\\_en\\_cijfers](http://www.ouderenfonds.nl/wie_zijn_we/organisatie/feiten_en_cijfers)>.

Rijksoverheid (2010), Veranderingen in de AWBZ. [Online]. [Geraadpleegd op 2 juni 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/algemene-wet-bijzondere-ziektekosten-awbz/veranderingen-in-de-awbz>>.

RIVM (2010), Natiionaal Kompas Volksgezondheid, versie 4.2 [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/scholing-en-opleiding/indeling-opleidingsniveau/>>.

SOR (2009), Stichting Huisvesting Ouderen: Specialist in comfortabel wonen [online]. [geraadpleegd op 22-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.ouderenhuisvesting.nl/>>.

Stichting Kenniscentrum Opplussen (2010), Opplussen [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.opplussen.nl/>>.

Vestia (2010), Vestia. Opplussen [online]. [geraadpleegd op 14-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.vestia.nl/Pages/default.aspx>>.

VNG (2010), Rijksbegroting slecht voortekenen voor gemeenten. [Online]. [Geraadpleegd op 26 oktober 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.vng.nl/eCache/DEF/1/00/672.html>>.

Woongroep Holland (2009), Van groot naar beter: gemakkelijk verhuizen naar een beter passende woning [online]. [geraadpleegd op 15-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <[http://www.park-krayenhoff.nl/huurwoningen\\_fase1/downloads/3950\\_WGH.pdf](http://www.park-krayenhoff.nl/huurwoningen_fase1/downloads/3950_WGH.pdf)>.

WoonKeur (2010), WoonKeur, het certificaat voor Nieuwbouwwoningen [online]. [geraadpleegd op 18-12-2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://woonkeur.nl/>>.

## BIJLAGEN

### BIJLAGE 1: LIJST GEÏNTERVIEWDEN EN OVERIGE GESPREKSPARTNERS EN VERSLAGEN INTERVIEWS

#### Overzicht interviews

Naam	Datum	Organisatie
Joost Scharenborg en Beatrijs Kortman	23-9-2010	Portaal Utrecht
Jeske Hoogebeen	28-9-2010	Portaal Eemland
Kelly Booltink	30-9-2010	Portaal Arnhem
Willem Debets en Karima Smit	5-10-2010	Portaal Leiden
Mariette Welbers en Ralf Peeters	19-10-2010	Portaal Nijmegen
Juanita Bouman	24-11-2010	ANBO

#### Overzicht gesprekken

Naam	Datum	Onderwerp	Organisatie
Guus Haest	13-7-2010	Participatie	Portaal S&O
Nicole Jansen	22-6-2010	Beleid Zorgvastgoed	Portaal S&O
Naoual Kokouh	23-9-2010	Onderzoek Maarssen	Portaal Utrecht
Annelies Lammers	17-9-2010	Ouderen en Nieuwe media	Zelfstandige (voorheen Portaal Utrecht)

#### Verslag interview Portaal Utrecht – Joost Scharenborg en Beatrijs Kortman

##### *Achtergrond Beatrijs en Joost*

Joost is sinds twee maanden adviseur Strategie bij Portaal Utrecht. Hij heeft nog geen specifiek vakgebied, maar houdt zich nu onder andere bezig met opplussen. Beatrijs werkt anderhalf jaar bij Portaal. Ze heeft sinds mei onder andere het takenpakket ouderen, zorg en bijzondere doelgroepen.

##### *Woningen*

De ambitie is om dertig procent van de voorraad levensloopbestendig te maken. Die ambitie is niet realistisch door de samenstelling van het bezit. De ambitie is dan ook bijgesteld naar 23%. Er wordt erkend dat er vergrijzing is, met name in de dorpen, maar ook in bijvoorbeeld Lunetten en Overvecht. Het aanbod is niet voldoende, terwijl de meeste mensen wel het liefste thuis willen blijven wonen. Hier wil Portaal Utrecht bij helpen. Er wordt op complexniveau en op individueel niveau (op aanvraag) opgeplust. Bij dat laatste gaat het om intercoms, beugels en dergelijke. Portaal Utrecht heeft veel bezit uit de jaren zestig en zeventig die niet geschikt zijn en ook moeilijk geschikt te maken zijn. Ook de locatie van het bezit speelt een rol: in de toekomst zullen ouderen minder snel naar wijken als Kanaleneiland en Overvecht verhuizen. Echter is er nog wel een vrij constante vraag van de huidige (langwonende) senioren. Wel is er sprake van uitdunning van de bestaande groep autochtone ouderen in deze wijken. Daarbij groeit het aandeel allochtone ouderen, wat wellicht ook een andere woningbehoefte met zich mee brengt. Moet je daar dan in investeren? Nieuwbouw wordt levensloopbestendig gemaakt, maar niet perse uitsluitend voor ouderen. Portaal Utrecht wil de eigen huurders, die steeds ouder worden, bedienen. Zaken als woongroepen worden niet te veel gedaan. Portaal Utrecht heeft in woonservicezones aanleunwoningen in bezit. In het ondernemingsplan was er nog aandacht voor maatschappelijk vastgoed, maar door de crisis en herbezinning is dat er helemaal uitgehaald. Het wordt nog weleens gedaan, reactief. Per vraag wordt gekeken wat de mogelijkheden

zijn. Maatschappelijke opvang wordt nog wel gedaan, omdat dat een verplichting is en omdat we dat als taakopvatting hebben. De labeling van seniorenwoningen kloppen niet: deze woningen zijn niet perse geschikt! Daar is Portaal Utrecht nu mee bezig. Er is geen duidelijk overzicht van het aanbod binnen Portaal. Tot 2019 worden er 150 zorgwoningen gebouwd in de regio Utrecht door Portaal. Dit was meer, maar door gebrek aan geld is het gedecimeerd.

#### *Diensten*

Portaal Utrecht heeft een brochure met ouderenwoningen. Dit is te statisch, omdat het aanbod sterk fluctueert. Andere organisaties nemen veel taken op zich: alarmering door zorginstelling, veiligheid door politie, dus daar hoeft Portaal niet aan bij te dragen. Wel moet Portaal voldoen aan standaardkwaliteit waar brandveiligheid en inbraakbeveiliging maar ook parkeernormen bij horen. Er zijn projecten rondom meedoen en vooruitkomen, waarbij de groep ouderen één van de doelgroepen is. De aandacht die hiervoor is hangt sterk af van de inzet van de medewerkers. Vaak wordt met name gericht op overlastgevers en niet op ouderen die braaf hun huur betalen en weinig overlast geven. Er zijn in principe geen speciale diensten voor ouderen. Portaal Utrecht is vooral voor het vastgoed, andere partijen zijn beter in andere dingen. Er is wel een maatschappelijk rol in het signaleren en doorwijzen bij sociale problemen. Portaal moet zich richten op de woning, maar er is ook aandacht voor leefbaarheid en sociale projecten. Hierin is een corporatie wel verschillend van een commerciële verhuurder. In Utrecht is een doorstromingsproject geweest om te onderzoeken hoe ouderen geholpen kunnen worden om te verhuizen. Het is voor ouderen namelijk een grote stap om te verhuizen, doordat ze via internet moeten reageren, maar ook doordat bij verhuizing ze meer huur gaan betalen. Daar zou een tegemoetkoming in gegeven kunnen worden zodat doorstroming verbetert. Joost geeft aan dat er een discussie is over hoe je de doorstroming het beste kunt aanpakken: welke type woningen moet je dan bouwen?

#### *Samenwerking*

Portaal wil meer proactief handelen bij samenwerking. Er wordt gezocht naar langjarige overeenkomsten met een aantal partijen om zo niet elke keer van voor af aan te beginnen. Op deze manier kan in plaats van reactief ook zelf, indien nodig, projecten geïnitieerd worden. De prestatieafspraken zijn per gemeente verschillend. Bij de afspraken hebben alle partijen een belang dus het initiatief ligt bij zowel gemeente als corporaties.

#### *Regio*

In Bunnik is Portaal vrijwel de enige sociale verhuurder en in Maarssen de grootste, en daar is de vergrijzing ook het sterkst. Portaal is in Utrecht één van de twee grote corporaties.

#### *Portaalbreed*

Portaal moet zich volgens Beatrijs en Joost niet te zeer op ouderen richten, daar zijn andere corporaties beter in. Ouderen moeten gezien worden als een doelgroep, maar wel één met specifieke wensen. Het is ook niet mogelijk om te specifiek op ouderen te richten gezien de woningvoorraad en de huidige positie van Portaal. Wel moet er oog zijn voor de huidige huurder die ouder wordt, daar moet je wat voor kunnen bieden. Doorstroming is daarbij belangrijk. De groep welvarende ouderen wordt al goed bediend door vrije markt. Portaal Utrecht zou zich niet te veel op ouderen moeten richten, onder andere omdat Utrecht een jonge stad is en zal blijven. Te veel op één groep richten brengt ook risico met zich mee. Portaal moet geen welzijnsdiensten bieden. Er is veel naar domotica gekeken, maar na de vertrek van Annelies is dat stil komen te liggen. Domotica biedt wel kansen om de kwaliteit van de dienstverlening in de woning te verbeteren. Bovendien is een deel verplaatsbaar. Maar bij domotica ligt nu geen prioriteit en er is geen budget voor: er ligt meer nadruk op de woningen. Het zou logischer zijn als er samengewerkt wordt bij domotica, bijvoorbeeld met zorgverzekeraars. Er wordt in de werkgroep Zorg binnen Portaal al nagedacht over dit onderwerp. Er blijkt tussen de regio's andere opvattingen te zijn over onrendabel bouwen. Er is al een kader op hoofdlijnen, waaraan iedere regio zijn eigen invulling geeft, gelet op het eigen bezit. Het kader is vooral gericht op de nieuwbouw: standaardplattegronden, contractduur, flexibel bouwen, rendabel, etcetera.

## Verslag interview Portaal Eemland – Jeske Hoogebeen

### *Achtergrond Jeske*

Jeske heeft Planologie gestudeerd en werkt sinds 2002 bij Portaal. Ze begon bij Portaal Baarn, maar miste daar het contact met de werkvloer. Bij Portaal Eemland ziet ze directer wat er echt gebeurt. Voorgaande jaren deed Jeske veel op het gebied van wonen en zorg, Binnen Portaal Eemland is behoorlijk wat beleid op het gebied van wonen en zorg al ontwikkeld en momenteel is het takenpakket dan ook veel breder. Ze vindt dat weinig medewerkers echt goed weten wat er bij de mensen thuis echt gebeurt als ze hulpbehoevend worden. Daarom is het leuk dat het onderzoek van Anneloes wel uit de praktijk voortkomt.

### *Woningen*

Er is een verschil tussen Amersfoort en Soest qua bevolkingsopbouw: Amersfoort is relatief jong, Soest meer vergrijsd. In Soest is Portaal de grootste verhuurder. Het aanbod sluit niet goed aan bij de vraag. Ouderen willen drie kamers, terwijl het huidige aanbod vaak twee kamers heeft. Naar aanleiding van een onderzoek “pilot doorstroming” onder ouderen in Soest, is er een folder ontwikkeld, waarin de procedure en het aanbod van seniorenwoningen wordt uitgelegd. Ook is er een tour georganiseerd langs de seniorenwoningen, zodat de senioren een beeld krijgen van de woningen. Plan is om dit in de toekomst vaker te doen. De ‘ouderwetse’ seniorenwoningen worden moeilijker verhuurd. In de toekomst moet hier wat mee gedaan worden, bijvoorbeeld aan andere doelgroepen verhuren of woningen samenvoegen. Sloop/Nieuwbouw is ook een optie. In Amersfoort is De Alliantie de grootste verhuurder. Zij hebben ook het meeste oude bezit. Portaal heeft meer het nieuwe bezit en dus ook weinig problemen met de staat van de woningen. Wel worden er seniorencomplexen uit de jaren zeventig en tachtig opgeplust: lift aanpakken en de galerij ophogen zijn de belangrijkste ingrepen. In de woning doet Portaal niets, daar kunnen de mensen zelf aanpassingen doen of het via de WMO regelen. In Soest en Amersfoort wordt hetzelfde sterrenstelsel gehanteerd. De bestaande bouw moet zoveel mogelijk drie sterren krijgen, nieuwbouwappartementen vier sterren. Nieuwbouw is levensloopbestendig, met uitzondering van eengezinswoningen die wel aanpasbaar gebouwd worden. Bij nieuwbouw wordt zoveel mogelijk gewoon en flexibel gebouwd, omdat doelgroepen kunnen veranderen. Portaal Eemland heeft goed in beeld wat voor aanbod ze hebben. In de woning wordt ZAV aangemoedigd. Zo kunnen huurders een thuis maken van hun huis. Bovendien is het voor Portaal erg kostbaar om collectief interieur onderhoud te doen. Portaal richt zich met name op de buitenkant. De huurders worden ook aangemoedigd om deel te nemen aan planprocessen. Het realiseren van maatschappelijk vastgoed heeft momenteel minder prioriteit.

### *Diensten*

Er werden de afgelopen jaren behoorlijk wat projecten onder het thema “vitale buurten” gedaan door Portaal. Met name projecten rondom de leefbaarheid en vooruitkomen. Nu is hier meer discussie over: wat is eigenlijk het effect van deze projecten? En: in tijden van bezuiniging liggen de prioriteiten anders. Bij Portaal Eemland heeft in Soest het ouderensprekuur even gelopen, maar er was weinig aanloop. Er was een plan voor een klussendienst, maar dat is er nooit van gekomen, mede door een advies van Usus. Het doorstroombeleid met de folder en tour wordt wel gedaan, samen met andere partijen in Soest. Hiermee wordt met name de bewustwording van ouderen gestimuleerd om erover na te denken om te gaan verhuizen naar een geschikte woning met het oog op de toekomst. Andere zaken waar over wordt nagedacht zijn elektrische fiets- en scootmobielplaatsen en parkeervoorzieningen voor gehandicapten. Dit door een vraag vanuit de markt om hier wat mee te gaan doen. Er wordt ook werk gemaakt om sociale problemen op tijd te signaleren, om huisuitplaatsing tegen te gaan. Het leveren van specifieke diensten op het gebied van welzijn en zorg doet Portaal Eemland dus eigenlijk niet. Het is niet de kerntaak en andere organisaties kunnen het beter. Bijvoorbeeld tuinonderhoud, alarmering, zorg op afstand: uit onderzoek bleek dat Portaal dat beter niet kan doen. “Laten wij ons dan maar concentreren op het wonen voor ouderen en daar goed info over geven en zorgen dat onze complexen goed geschikt zijn voor ouderen om in te wonen, dat ze prettig kunnen wonen, dat de leefomgeving goed is om in te wonen.”

### *Samenwerking*

In Amersfoort is er een samenwerkingsconvenant “woonservicezones” getekend tussen vijftien partijen rond wonen en zorg, geïnitieerd door de gemeente. Deze komen regelmatig bij elkaar. De rol van Portaal ligt vooral in het opplussen van woningen en ook het bij elkaar houden en stimuleren van partijen. Portaal Eemland probeert actief deel te nemen om zo samen tot nieuwe ideeën te komen. Er kan bijvoorbeeld een vraag komen van zorginstellingen bij Portaal, maar ook andere groepen die niet via de normale weg aan een woning kunnen komen. Er is beleid om af te wegen welke groep voorrang krijgt. Dit is omschreven in het beleid “bijzondere doelgroepen”. In de prestatieafspraken met gemeenten worden verschillende punten op het gebied van wonen en zorg nog eens vastgelegd. Het gaat vooral om aantallen, bijvoorbeeld het aantal sterrenwoningen dat gerealiseerd moet worden in een bepaalde periode.

### *Portaalbreed*

Jeske vindt dat ouderen gezien moeten worden als één van de doelgroepen van Portaal. Portaal moet daar zeker aandacht voor hebben aangezien deze doelgroep in de toekomst nog groeit. Het is niet realistisch om de huidige rol van Portaal opeens te veranderen. Meer welvarende ouderen zijn met name in Soest te vinden. Hier is wellicht wel markt voor wat duurdere seniorenwoningen. Er zijn een aantal keer mensen geweest met de vraag of Portaal Eemland hun woningen wilde verzilveren, maar dat is toen niet gedaan. Portaal Eemland heeft meegedaan met een pilot project van domotica. Het was erg interessant, maar Portaal moet dat niet zelf gaan ontwikkelen. Er mag wel meer gestimuleerd worden om het te gaan gebruiken. Lieselotte is al bezig met een Portaalbreed kader. Ook zijn er al overleggroepen waarbij informatie wordt uitgewisseld. Dat staat nu een beetje stil, maar het is wel erg waardevol. Daaruit komen dan ook de vragen naar centraal beleid naar voren.

## **Verslag interview Portaal Arnhem – Kelly Booltink**

### *Achtergrond Kelly*

Kelly werkt drie jaar als adviseur portfolio bij Portaal Arnhem. Ze houdt zich bezig met de thema's wonen-welzijn-zorg, energie-, huur- en portfolio-beleid. Ze vindt het leuk dat het zo afwisselend is. Het onderzoek van Anneloes komt vanuit haar praktijkervaring in de thuiszorg, wat Kelly leuk vindt. Voordat Kelly bij Portaal Arnhem terecht kwam, heeft ze bij andere corporaties en gemeenten gewerkt. In Arnhem ligt de nadruk meer op de maatschappelijke opvang (in Nijmegen meer op zorg).

### *Woningen*

Er wordt per 55+ complex bekeken of ze voldoende toegankelijk zijn, daar is geld voor uitgetrokken en wordt mee begonnen. Er worden (voorlopig) geen seniorenwoningen nieuw gebouwd. Er worden zoveel mogelijk gewone woningen gebouwd. Er zijn twee andere corporaties die zich meer op ouderen richten, dus die groep wordt al goed bediend. Nieuwbouw appartementen zijn wel levensloopbestendig. Twee slaapkamers en gelijkvloers is de basis. In de afgelopen jaren zijn er wat kleinschalige zorgcomplexen gebouwd. Over een aantal jaar moet er wel weer goed naar de vraag en aanbod gekeken worden omdat vanaf 2030 de vergrijzing in Arnhem sterk toeneemt. De komende jaren valt het met de vergrijzing in Arnhem nog relatief mee. Ouderen worden steeds kieskeuriger, waardoor sommige complexen moeilijk verhuurd worden. Locatie en de bereikbaarheid van voorzieningen zijn erg belangrijk, maar ook de grootte van de woning. Er zijn met name gewone woningen en een aantal 55+ complexen voor senioren. Er is één project met beschermd wonen in Velp. In de toekomst wordt er vooral gewone woningen gebouwd. Maar er wordt vooral ingezet op het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande voorraad. Bij nieuwbouw van appartementen wordt goed gekeken naar de locatie. Als het dichtbij voorzieningen is, wordt het vaker voor senioren gelabeld (maar flexibel, dus ook aan te passen). Bij Portaal Arnhem is er ook aandacht voor de woning zelf. Er is veel aandacht voor 'thuis' bij Portaal Arnhem, maar het komt voort uit Portaalbrede lijn. Het idee is om mensen fijn te laten wonen. Ook is er een project 'Langer Thuis', waarbij ouderen en gehandicapten geholpen worden bij het langer zelfstandig wonen. (zie onder) Het probleem zit in de kwalitatieve vraag die niet aansluit bij het aanbod. Een deel van het 55+ vastgoed is verouderd en wordt moeilijker verhuurd. Ook is in deze complexen geen rekening gehouden met scootmobielplaatsen. Ditzelfde geldt voor nieuwbouw.

### *Diensten*

Portaal Arnhem richt zich op het wonen met zorg. Wat betreft welzijn wordt er gesignaleerd en doorverwezen, bijvoorbeeld in het geval van eenzaamheid. Daarnaast is het 55+ pakket zoals eerder omschreven een dienst. Het plan is om 55-plussers die geen recht hebben op WMO maar wel kleine aanpassingen kunnen gebruiken, een 55+ keuzepakket aan te bieden. Huurders betalen het zelf (eenmalig of via huurverhoging). Zaken als het weghalen van drempels, verhoogd toilet en antislipvloer vallen hieronder, bedoelt om de woning geschikter te maken. Ook wordt er in samenwerking met een welzijnsorganisatie gekeken naar de mogelijkheid van tuinonderhoud. Dit is een uitbreiding van het reguliere onderhoudsabonnement. Kelly benadrukt dat Portaal alleen diensten moet aanbieden met betrekking tot de woning. Er is in Arnhem nooit iets met domotica gedaan. Een punt van aandacht is dat huurders beter doorverwezen kunnen worden, naar bijvoorbeeld de gemeente voor WMO aanpassingen. Op kleine schaal worden weleens incidentele projecten georganiseerd, zoals het sponsoren van een boodschappenbus. Ook is het politiekeurmerk onvoldoende voor de huurders, wellicht kan er een veiligheidspakket ontwikkelt worden. Kelly vraagt zich af of een actief doorstroombeleid veel oplevert. Ouderen willen vaak niet verhuizen en dat moet je ze ook niet opleggen. Wel moet er aandacht komen voor het tekort aan eengezinswoningen, zo zijn er al een aantal uit de verkoop gehaald.

### *Samenwerking*

Samenwerking gebeurt vaak op basis van eerdere ervaringen. Er is bij Portaal Arnhem weinig contact met zorginstellingen voor ouderen, in tegenstelling tot andere corporaties in Arnhem. De prestatieafspraken zijn vergelijkbaar met de vorige: nieuwe woningen worden levensloopbestendig gebouwd. Ook worden er nieuwe afspraken gemaakt over het aanpassen van de voorraad.

### *Portaalbreed*

Er wordt alleen gemeten in de doelgroepmonitor op de ouderen met een aangepast woonvraag. Dit is maar een klein deel van de 55-plussers. Wellicht is het goed om daar eens over na te denken om het anders te meten, bijvoorbeeld onderscheid naar huishoudentype. Er wordt al wel veel gedaan met opplussen enzovoorts, maar het wordt niet specifiek uitgesproken. Portaal zou zich niet specifiek op ouderen moeten richten, er zijn al veel andere gespecialiseerde corporaties. Ouderen kunnen wel een specifieke doelgroep zijn, maar ze hebben vaak een normale woonvraag, met misschien wat kleine aanpassingen. Meer welvarende ouderen zouden een doelgroep kunnen zijn in centrumlocaties. Verzilveren is nog nooit gebeurd. Kelly vindt dat Portaal zich met name bezig moet houden met datgene waarin ze goed is: bouwen, onderhouden en beheren van woningen. Diensten beperkt doen, alleen die gerelateerd zijn aan de woning. Mogelijkheden scheppen voor diensten, maar ze niet zelf leveren. Het huidige kader is al wel goed. Het beleid moet lokaal vormgegeven kunnen worden, omdat elke regio specifieke kenmerken heeft.

## **Verslag interview Portaal Leiden – Karima Smit en Willem Debets**

### *Achtergrond Willem en Karima*

Willem houdt zich bezig met beleid en projecten, zoals herstructurering, bijzondere doelgroepen. Willem werkt sinds 2002 bij Portaal en dat was zijn eerste baan na zijn studie Sociale Geografie. Karima werkt twee jaar bij Portaal als woonadviseur bijzondere doelgroepen. Karima heeft een achtergrond in de ontwikkelingssamenwerking en heeft geleerd om met mensen om te gaan die anders zijn. Karima heeft contacten met zorginstellingen en maatschappelijke organisaties. Het doel is om te zorgen dat mensen die niet in een reguliere woningen een woning kunnen krijgen. Alleen in Leiden bestaat deze functie: Eén van de sociaal beheerders ging meer doen met huurders die extra zorg nodig hadden en dat is doorgegroeid naar deze functie. Dat heeft Karima overgenomen. In andere regio's zijn de taken van deze functie ondergebracht in andere functies.

### *Woningen*

Vraag en aanbod komen niet overeen, met name in de kwaliteit. De vraag verandert. De bestaande voorraad van Portaal Leiden is in kaart gebracht en er is gekeken welke woningen beter geschikt gemaakt kunnen worden. Het wordt ook in de bestaande bouw gezocht, omdat nieuwbouw erg duur is. Een aantal complexen werden al verhuurd



aan senioren, maar ze waren niet helemaal geschikt. De afgelopen tijd zijn er al zo'n zevenhonderd tot achthonderd woningen opgeplust. Dat waren de woningen waarbij het mogelijk was: complexen waar al senioren woonden en galerijflats die toch al opgeknapt moesten worden. Bij bijvoorbeeld eengezinswoningen is het veel moeilijker en wordt het ook niet snel gedaan op grote schaal. Ook portiekflats worden niet vaak opgeplust, omdat dat erg kostbaar is (lift bijplaatsen), terwijl deze type woningen waarschijnlijk over een jaar of vijftien al niet meer bestaan. Bij het opplussen wordt het door Portaal ontwikkelde sterrensysteem van Holland Rijnland gebruikt. Er worden dingen gedaan als aanbrengen van elektrische deuren, schuifdeuren in de lift, ophogen van galerijen en weghalen van drempels. Maar ook scootmobielstallingen met oplaadpunten en kleine dingen als een zitje in de lift. Het opplussen is vaak niet alleen fijn voor ouderen en mensen met een beperking, maar is vaak een algemene kwaliteitsverbetering: meer ruimte voor kinderwagens bijvoorbeeld. Nieuwbouw wordt levensloopbestendig gebouwd, volgens het bouwbesluit. Dat is ook voldoende meent Willem. Bij nieuwbouw worden bijvoorbeeld twee van de vijftig woningen echt rolstoeltoegankelijk gebouwd en dat is voorlopig voldoende. Een nieuw project in Leiden, Trisor, is wel echt bedoeld voor senioren. Hier zijn ook collectieve functies en diensten te vinden. Trisor bestaat uit zowel sociale als particuliere huur en koop, er zijn zorgwoningen, een winkelcentrum om de hoek, GGD en een lunchcafé dat door gehandicapten wordt gerund. Portaal Leiden werkt tot de voordeur. Aanpassingen in de woning gaan via de WMO. De communicatie met de WMO gaat nog niet goed genoeg: soms is er een woning rolstoeltoegankelijk gemaakt door de gemeente, die persoon verhuist, Portaal haalt alles eruit omdat anders de woning leeg staat, vervolgens meldt zich na een tijdje weer iemand die een rolstoeltoegankelijke woning zoekt en moet er weer geïnvesteerd worden... Als Karima wat meer tijd heeft, gaat ze zich hier zeker mee bezig houden. Wanneer de woningen die aangeboden worden niet meer voldoen aan de huidige vraag, worden ze simpelweg niet meer verhuurd. Ouderen zitten al in een goede woning en hoeven dus niet perse te verhuizen. Je moet ze echt iets goeds bieden, tenminste drie kamers en een fijne uitstraling. Voor senioren biedt Portaal Leiden alleen gewone woningen aan: ongeveer vijfhonderd geschikte en driehonderd wat meer geschikte woningen. Er zijn geen verzorgingstehuizen en die worden ook niet gebouwd. Dat aanbod voldoet niet meer aan de vraag. Er worden wel groepswoningen gerealiseerd voor meer bijzondere doelgroepen, hoewel ook daar steeds meer gewone woningen worden gerealiseerd. In de woningen van Portaal moet in principe iedereen kunnen wonen. Er is een andere corporatie, OnsDoel, die erg gericht is op ouderen. Portaal Leiden richt zich meer op de maatschappelijke opvang. Wel zijn er veel oudere huurders, maar die kunnen in een gewone woning wonen. Er worden nauwelijks nog gemeenschappelijke ruimten gerealiseerd.

### *Diensten*

In alle woningen is glasvezel aanwezig, maar er wordt niets mee gedaan. Negatieve ervaringen uit het verleden maakt dat er nu bijna niet meer over gepraat wordt. Portaal zou kunnen zorgen voor een doorbraak, niet door zelf diensten aan te bieden, maar door het te organiseren. Het gevaar is wel dat er van alles aangesmeerd wordt door commerciële bedrijven omdat bij Portaal niemand daar echt verstand van heeft. Waarschijnlijk zal het over een jaar of twintig wel normaal zijn om met domotica te werken. Ouderen verhuizen moeilijk wat de doorstroming tegenhoudt. Er wordt nu een onderzoek gestart om te onderzoeken hoe je ze kan stimuleren dat ze toch die stap nemen. Op het kantoor van Portaal Leiden staat een pc waarop bijvoorbeeld ouderen uitleg kunnen krijgen op internet. Ook worden mensen doorverwezen naar de WMO, maar de taken van de WMO worden duidelijk niet overgenomen. Andere corporaties doen dat wel meer, maar Portaal niet. Er moet wel afstemming gezocht worden met gemeenten. Bij seniorencomplexen doet de beheerder wel meer aan groenonderhoud en dergelijke, maar er is niet iets van een klusjesdienst. Er wordt wel samengewerkt met Stichting Present, die vrijwilligerswerk doen bij zwakkere mensen: Portaal meldt dan mogelijke klussen aan. Maar dit gebeurt op kleine schaal. De rol van Portaal is over het algemeen bemiddelend en signalerend. Portaal Leiden is wel onderdeel van een netwerk, maar leveren zelf de diensten niet. Bij Trisor waren hier wel plannen voor, maar daar wordt van terug gekomen: andere partijen zijn daar beter in.

### *Samenwerking*

Als er wordt samengewerkt met zorgpartijen zien die er van begin tot eind bij betrokken. Het verschilt per project met wie er wordt samengewerkt. Het probleem is wel dat er niet echt een organisatie is die overal boven staat. Per

thema is dat er wel, maar over het algemeen niet. Karima is bezig om dat voor de regio in kaart te brengen: welke organisatie is waar mee bezig? Maar ook: waar is Portaal van? Als beter in beeld is wie waar goed in is, kan de doelgroep ook gericht vragen stellen en kunnen organisaties zich richten op datgene waar ze goed in zijn. Portaal Leiden lijkt meer van de maatschappelijke opvang van de echt kansarmen te zijn. In de prestatieafspraken worden met name kwantitatieve afspraken gemaakt over het aantal sterrenwoningen, waaraan bij voorbaad al wordt voldaan. Willem en Karima denken dat het wellicht waardevoller is om in de afspraken meer in te gaan op 'hoe doen we het goed'?

#### *Regio*

Het bijzondere van Leiden is dat er geen ruimte meer is voor uitbreiding. Alle ontwikkelingen moeten in de stad plaatsvinden. Bovendien trekken veel gezinnen weg uit de stad wat invloed heeft op de bevolkingsontwikkelingen. In Leiden wonen veel alleenstaanden, waaronder veel personen uit de bijzondere doelgroepen. Willem vraagt zich of hoe dit zich in de toekomst zal ontwikkelen. Ouderen zijn anders dan voorheen: ze zijn mondiger, weten meer van technologie en zijn welvarender. Bij corporaties blijven steeds meer de mensen met echt lage inkomens. De nieuwe EU regels versterken dit. De groep mensen die we moeten 'helpen' wordt steeds kleiner, de rest moeten we zien als klant. Dit is nog een zoektocht.

#### *Portaalbreed*

Ouderen zijn niet echt een bijzondere doelgroep zolang ze geen sterk aangepaste woonvraag hebben. Wel zijn ze altijd onderdeel van de huurders. Het zou goed zijn om wel meer te benoemen waarom Portaal dit zo doet. De groep welvarende ouderen was een aantal jaren geleden zeker een doelgroep geweest, maar door de veranderende regelgeving is het haast niet meer mogelijk daarop te richten. Het zou een goede manier zijn om geld te verdienen en om kwalitatief goed woningen te bieden die lang meekunnen. De kerntaak van Portaal is het bieden van woningen. Maar ook zorgen dat andere partijen hun taken doen. Het is belangrijk om goed te zijn in wat je doet en ook om te weten waarin je niet goed bent. Als bepaalde diensten nodig zijn om woningen te verhuren is het een ander verhaal. Maar over het algemeen geldt dat alleen de mogelijkheden geschapen moeten worden en bemiddeld met andere organisaties, maar het niet zelf organiseren. Op dit moment zijn er nog veel losse dingen binnen Portaal. Het is goed om informatie te delen. Wel moet er niet een te strikt kader opgelegd worden omdat elke regio zijn eigen invulling moet kunnen geven gezien de lokale situatie.

### **Verslag interview Portaal Nijmegen – Mariëtte Welbers en Ralf Peeters**

#### *Achtergrond Mariëtte en Ralf*

Mariëtte is adviseur strategie en vastgoed met als aandachtsveld wonen, welzijn, zorg. Eerder was Mariëtte de enige op de afdeling die zich hiermee bezig hield, maar nu doen alle collega's dat. Mariëtte is nog wel de centrale figuur hierin. Ze werkt 21 jaar bij Portaal en de voorgangers van Portaal en maakt zich al die tijd al sterk om meer met wonen, welzijn en zorg te doen. In de jaren negentig is eerst leefbaarheid en vervolgens wonen en zorg als prestatieveld onderdeel geworden van de BBSH. Het scheiden van wonen en zorg is hiermee ingezet en dat loopt nog steeds. Daarnaast heeft Mariëtte veel kennis opgedaan bij bijeenkomsten: met name de financiële zaken in de zorgsector zijn enorm ingewikkeld. Binnen Portaal wordt nu ook gekeken hoe er omgegaan kan worden met de ontwikkelingen. Het uitgangspunt is dat er niet onrendabel wordt geïnvesteerd in zorgvastgoed. Het huisvesten van mensen met een bijzondere woonzorgvraag is ook een doelstelling van Portaal. De zorgvragende ouderen vallen onder deze doelgroep en meestal ook binnen de twee inkomenscategorieën. Ralf is bij Portaal portfolioadviseur en werkt sinds drie jaar bij Portaal. Ralf houdt zich verder ook bezig met onder andere Aedex, waarbij er wordt gestuurd op waarden en ontwikkeling in relatie tot de maatschappelijke doelstellingen.

#### *Beleid*

Nijmegen is gesplitst van Portaal Arnhem. Nijmegen was de 'slechtste' regio binnen Portaal. De 'wet van de remmende voorsprong': er moest een doorstart gemaakt worden en op aanvoering van de nieuwe top is toen in korte tijd veel beleid geschreven. Onder andere het wonen, welzijn en zorg beleid, maar ook het leefbaarheidbeleid

en portfoliobeleid. Nijmegen liep daarna voor op de andere regio's met beleidsontwikkeling en het is ook de enige regio met een apart wonen, welzijn en zorgbeleid. Bij de afdeling Strategie en Onderzoek is het wonen, welzijn en zorg pas laat – 2009 – opgepakt, en daarbij werd vooral een vastgoedbenadering gekozen. Portaal Nijmegen heeft dit gat zelf opgevuld. Het Portaalbrede beleid dat nu gemaakt is, is volgens Mariëtte ook wel voldoende: er is nu een kader waarbinnen de regio's zelf invulling kunnen geven. Maar volgens Ralf is er bij de andere regio's niet zo goed nagedacht over welke positie wonen, welzijn en zorg inneemt in het portfoliobeleid. Mariëtte stelt dat wonen, welzijn en zorg ook over meer gaat dan alleen portfolio. Het zou wel goed zijn voor de andere regiobedrijven om meer rekening te houden met de ontwikkelingen in de vraag en om te kijken met wie je wilt samenwerken en wat de eigen rol is. Bij wonen, welzijn en zorg speelt ook mee dat je niet onbeperkt kunt investeren. Hoever ga je om te investeren in het bouwen van levensloopgeschikte (Woonkeur) woningen? Maar aan de andere kant, nu investeren is over vijftien jaar besparen. De rol van wijkregisseur is met name van toepassing op het leefbaarheidbeleid. Dit houdt in dat Portaal in een aantal prioriteitswijken (met veel bezit) haar verantwoordelijk neemt en in samenwerking met andere partijen probeert de vitale buurten vorm te geven. Portaal neemt niet de rol van de gemeente over. Er wordt met name gericht op 'probleemgroepen' die overlast geven, ouderen kunnen daar onder vallen. Deze samenwerking staat nog in de kinderschoenen en wordt onder andere vorm gegeven via de stichting MAAT, waarin drie corporaties, bijna alle zorgpartijen en alle welzijnspartijen van Nijmegen zitten. Er wordt wel gezien dat er steeds meer oudere huurders komen, mede door het terugschreeven van de indicaties van verzorgingstehuizen: meer dan de helft is al vijftig jaar en ouder en die mensen gaan niet meer naar een koopwoning. Het stimuleren van ontmoeting wordt met name – maar mondjesmaat – geprobeerd door middel van vastgoed: zo is er in een ge-extramuraliseerd complex in samenwerking met andere partijen een gemeenschappelijke ruimte gerealiseerd door Portaal. Maar investeren in maatschappelijk vastgoed blijft lastig, mede ook omdat het niet de kerntaak van Portaal is. Er wordt samen met de gemeente en een andere corporatie gekeken of het piramide model van de SEV gebruikt kan worden om de vraag en aanbod in een wijk beter in beeld te brengen: naast stenen en demografische gegevens wordt bij dit model ook rekening gehouden met de echte zorgvraag, en de daadwerkelijke zorgafname

### *Woningen*

Er zijn veel te weinig geschikte woningen voor mensen met een functiebeperking in Nijmegen. De drie woonvormen (gewoon, beschut, beschermd) zijn in principe voor alle huurders met een bijzondere vraag. Voor ouderen is het aanbod minimaal, wanneer er streng gekeken wordt naar de eisen. Er is één verzorgingstehuis, één complex met beschermd wonen en honderd rollator doorgankelijke woningen. Dit is veel te weinig om aan de vraag van de sterk groeiende groep ouderen te voldoen. Met name de te hoge drempels zijn een probleem, daarom worden in de komende vijf jaar veel galerijen opgehoogd. In sommige complexen wordt gekeken wat nog meer mogelijk is. Er wordt bijvoorbeeld gekeken of de gemeente bij kan dragen door bijvoorbeeld een deel van de WMO collectief in te zetten: de gemeente is afhankelijk van de corporatie, want de woning zelf moet door de gemeente geschikt gemaakt worden. Er wordt geprobeerd om bij aanpassingen van bestaand bezit een integrale aanpak te handhaven: vanaf de start al samenwerken met zorg- en welzijnspartijen. Er zou levensloopbestendig gebouwd moeten worden, maar volgens Mariëtte weet niemand precies wat dat is. Portaal hanteert twee programma's van eisen, voor een- en meergezinswoningen. Mariëtte heeft voorgesteld om de meergezinswoningen volgens woonkeur basis te bouwen, maar dat lijkt nog wel lastig en duurder. Sommige dingen kun je doorberekenen via de huur, maar andere niet. Over vijftig jaar valt die extra investering overigens mee: nu investeren is over tien tot twintig jaar besparen. Portaal Nijmegen wilde zich meer proactief opstellen op het gebied wonen, welzijn en zorg, maar dit is er niet echt van gekomen. Dat soort zaken zijn altijd maatwerk en kosten gewoon erg veel tijd. Wel zijn er Portaalbreed standaardplattegronden ontwikkeld die voorgelegd kunnen worden aan de zorgleveranciers. Er is binnen Portaal een ontwikkeling dat er steeds meer toekomstbestendig gebouwd wordt in plaats van op maat.

### *Diensten*

Mariëtte benadrukt dat Portaal zelf geen diensten levert. Diensten komen voort uit samenwerking met andere partijen. De vraag is welke rol en taak heeft een corporatie? Hoe ver ga je? Die grens is nooit hard getrokken bij Portaal Nijmegen. Portaal Nijmegen heeft een tijdje de formulieren voor de huurtoeslag ingevuld voor onder andere

ouderen. Dat wordt niet meer gedaan, mede omdat Portaal de verantwoordelijkheid voor fouten niet wil dragen. Er is niet veel met domotica gedaan in Nijmegen. Hierbij geldt ook de vraag wat er onder verstaan wordt en wat je er mee gaat doen. De kosten spelen een grote rol. Met glasvezel kan veel gedaan worden, alleen is het jammer dat het bij nieuwbouw niet standaard wordt meegenomen. Welzijn is vaak een ondergeschoven kindje. Wonen en zorg zijn noodzakelijk, dat wordt bij welzijn niet zo gezien. Daarom heeft Portaal daar wel een taak (vitale buurt) in, om dat aan te jagen. Als er niets gebeurt, krijgt Portaal te maken met overlast en dat wil je ook niet. Dus samenwerken is noodzakelijk, maar Portaal moet niet de welzijnsorganisaties gaan betalen.

#### *Samenwerking*

De meeste samenwerking vindt plaats met partijen die ook lid zijn van Maat. Maat bestaat vier of vijf jaar. Ralf stelt dat er weinig actie is. Dat komt met name doordat zorg- en welzijnspartijen vooral bezig zijn met hun eigen problemen. Deze sectoren zijn sterk afhankelijk van financiën van de overheid. Ze zijn meer aan het concurreren om klanten, dan krijgen ze meer geld. Dus samenwerking is lastig. Aan de andere kant kunnen ze volgens Mariëtte wel besparen. De awbz-gefinancierde instellingen krijgen geld op basis van geleverde zorg: het risico op vastgoed wordt steeds meer afgewend op corporaties. De samenwerking in Maatverband komt niet echt goed van de grond. Een voorbeeld genoemd door Mariëtte is het Maatproject geïntegreerde dienstverlening: ontschotting in de zorg en het creëren van teams die zorg kunnen verlenen aan ALLE zorgvragers. Dit is van boven af bedacht, maar op de werkvloer blijkt het niet te werken. (Bij dit project is Portaal niet betrokken). De noodzaak om samen te werken is nu juist erg groot, vanwege de bezuinigingen: er dreigen grote groepen buiten de boot te vallen. Soms heeft Portaal de trekkersrol, met name bij projecten die belangrijk gevonden worden. Bovendien zit er weinig organiserend vermogen bij de zorg- en welzijnsorganisaties. In de nieuwe prestatieafspraken wordt ook gekeken naar de mogelijkheid voor het collectief inzetten van de WMO.

#### *Regio*

Er wordt in de regio niet gestuurd op inkomen, bij toewijzing speelt alleen de woonduur een rol. Dit beleid is ingezet om meer differentiatie binnen wijken te bevorderen. Maar ook om de groepen die net boven de inkomensgrens vielen een mogelijkheid tot huren te bieden. De nieuwe EU regels stellen wel eisen aan inkomen, daar moeten ze nu wel wat mee doen. De mensen die nu huren, gaan er niet snel meer uit, dit verslechtert de doorstroming. Voor ouderen is het van belang dat er genoeg aanbod komt in de wijk waarin ze al wonen, alleen dan kun je ze verleiden om te verhuizen. Het aanbod moet erg goed zijn, omdat de ouderen er de rest van hun leven fijn willen wonen. Voor ouderen is de stap om te verhuizen erg groot. Ralf zegt dat het misschien goed is om ze daar beter bij te begeleiden. Mariëtte stelt dat de gemeente een andere aanpak kan gaan kiezen: geef de ouderen in een eengezinswoning een urgentieverklaring om naar een geschikte woning in dezelfde wijk te verhuizen. Volgens Ralf zou er meer gesproken moeten worden met de ouderen zelf over hoe ze hun toekomst zien, maar volgens Mariëtte is dat al wel bekend. De meeste ouderen willen in dezelfde omgeving blijven wonen.

#### *Portaalbreed*

Mariëtte gelooft niet zo in DE ouderen van de toekomst, deze groep is heel divers). Mensen die als ze 55 zijn in een huurwoning wonen, zullen dat als ze 65 of 85 zijn ook nog doen. De groep welvarende ouderen kan wel toenemen, maar dat is niet de doelgroep van Portaal. Dat zal het ook niet worden denkt Mariëtte. Mariëtte vraagt zich af waarom je je specifiek op ouderen zou richten. Ouderen zijn gewoon onderdeel van je huurders. Wel is het een grote groep, dus moet je er aandacht aan geven en inzien dat de groep erg divers is. Verzilveren lijkt lastig om uit te voeren. Het is voor zowel de verkoper als voor de corporatie niet erg gunstig. Beter voor de verkoper is om de woning te verkopen en een andere woning te huren die al goed geschikt is. Op de groep welvarende ouderen moet Portaal zich niet te specifiek richten, maar ze zijn wel een belangrijke doelgroep bij de duurdere huur. De duurdere huur is nodig om projecten betaalbaar te houden.

## **Verslag interview ANBO – Juanita Bouman**

### *Achtergrond*

Juanita Bouman is beleidsadviseur en plaatsvervangend persvoorlichter bij de ANBO. De ANBO is de Algemene Nederland Bond voor Ouderen, de grootste bond voor ouderen in Nederland,. De ANBO houdt zich onder andere bezig met het zorgen voor voldoende geschikte woningen voor ouderen door bij andere organisaties te lobbyen. Over het algemeen komt de ANBO op voor de belangen en emancipatie van de ouderen in Nederland.

### *Ouderen*

Er zijn veel verschillende ouderen met verschillende wensen. Maar over het algemeen wil men een lichte en ruime woning met een goede verbinding met faciliteiten. Kopers zijn wat kritischer dan huurders, maar ook huurders weten steeds beter wat ze willen. Ouderen die minder mobiel zijn willen graag een woning met een goede locatie ten opzichte van voorzieningen. Er is een verschil in leefstijl, zoals ouderen die graag in een gemengd complex willen wonen, ouderen die graag rust willen, ouderen die levendigheid prettig vinden, etcetera. Ouderen willen zo lang mogelijk in het leven staan en dat moet mogelijk gemaakt worden. Er moeten keuzes geboden worden om aan de verscheidenheid in wensen tegemoet te komen. Bovendien moeten mogelijke beperkingen worden weggenomen, zoals onbereikbaarheid of ontoegankelijkheid van een woning. Er is een groep ouderen die in een koopwoning woont en graag wil gaan huren vanwege de kosten en het grote onderhoud. Dit is een lastig proces omdat er weinig aanbod is in de private sector en omdat men met een hoog vermogen geen recht heeft op een sociale huurwoning. Het blijkt dat ook de buurt erg belangrijk is voor ouderen, ook bij het kiezen van een nieuwe woning. Al met al zijn de ouderen van nu erg zelfstandig en zijn er zowel wensen als er senioren zijn.

### *Beleid corporaties*

Veel corporaties weten niet wat voor woningen ze in bezit hebben. Hierdoor worden woningen vaak aan de verkeerde persoon verhuurd wat uiteindelijk tot leegstand leidt. Corporaties moeten ouderenwoningen in de buurt van voorzieningen bouwen. Ook oudere huurders worden kritischer en willen ruim wonen, waardoor corporaties ruimere huurwoningen moeten bouwen. Door slim te ontwerpen hoeft dat niet persé veel meer te kosten. Het betrekken van de doelgroep bij het ontwerpen kan hierbij helpen. Aangezien de grote vergrijzingsgolf die er aan komt ook weer wat afneemt, is het verstandig om flexibel en levensloopbestendig te bouwen, zodat de woningen ook aan andere doelgroepen verhuurd kunnen worden. Corporaties moeten huurders keuzes bieden, ook wat betreft de zorgaanbieder. Om ouderen zo min mogelijk beperkingen op te leggen, moet de woning bereikbaar en toegankelijk zijn. Om meer samen te werken met de ouderen en in te kunnen spelen op hun behoeften, moeten corporaties goed luisteren naar wat ouderen willen, bijvoorbeeld door middel van een jaarlijkse bijeenkomst. Aangezien leeftijd niet alles zegt over behoeften, moeten complexen niet gelabeld worden naar leeftijd maar naar geschiktheid. Er moet divers aanbod gecreëerd worden, aangezien ouderen een diverse groep is. Woongroepen kunnen corporaties op vraag bieden, als daar ruimte voor is: weer geldt dat de mogelijkheid geboden moet worden. Het beeld dat corporaties van ouderen hebben is nog vrij traditioneel: vaak worden ouderen gezien als zorgbehoevend, terwijl veel ouderen nog erg zelfstandig zijn. Corporaties bieden dan ook weinig voor de nog vitale ouderen.

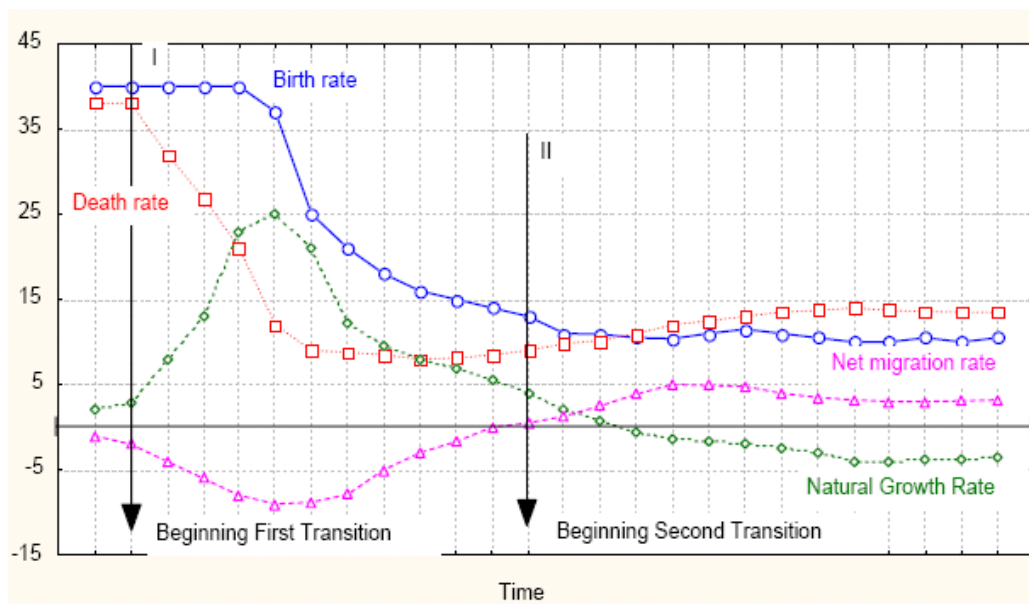
### *Samenwerking*

Binnen dit thema zijn veel verschillende partijen betrokken, aangezien het ook een breed scala aan partijen betreft, zoals het ministerie, de ANBO, mensen op de werkvloer en de ouderen zelf. Er worden ook onderzoeken uitgevoerd, door het ministerie (woononderzoek), door gemeenten en door de ANBO zelf. Uit dit soort onderzoeken blijkt bijvoorbeeld dat bij veel gemeenten en corporaties niet bekend is hoeveel geschikte woningen er in voorraad zijn. Het is goed om meer informatie te bieden aan ouderen. Er moet meer samengewerkt worden met de doelgroep zelf en de communicatie tussen corporaties en de Wmo moet beter.

## BIJLAGE 2: ACHTERGROND VERGRIJZING

Er is sprake van zowel een toegenomen levensverwachting en van een afgenomen geboortecijfer. De daling van het geboortecijfer kan gezien worden als een reactie op sociale, economische, technologische en culturele veranderingen. Ook historische en politieke gebeurtenissen kunnen invloed hebben, zoals de Tweede Wereldoorlog. In het model van Van der Kaa (2002), waarin de eerste en tweede demografische transitie worden weergegeven, wordt duidelijk welke ontwikkelingen zich hebben voorgedaan. Dit model is gebaseerd op de ontwikkelingen in Europa, maar kan ook toegepast worden op landen waarin de ontwikkelingen later ingezet zijn.

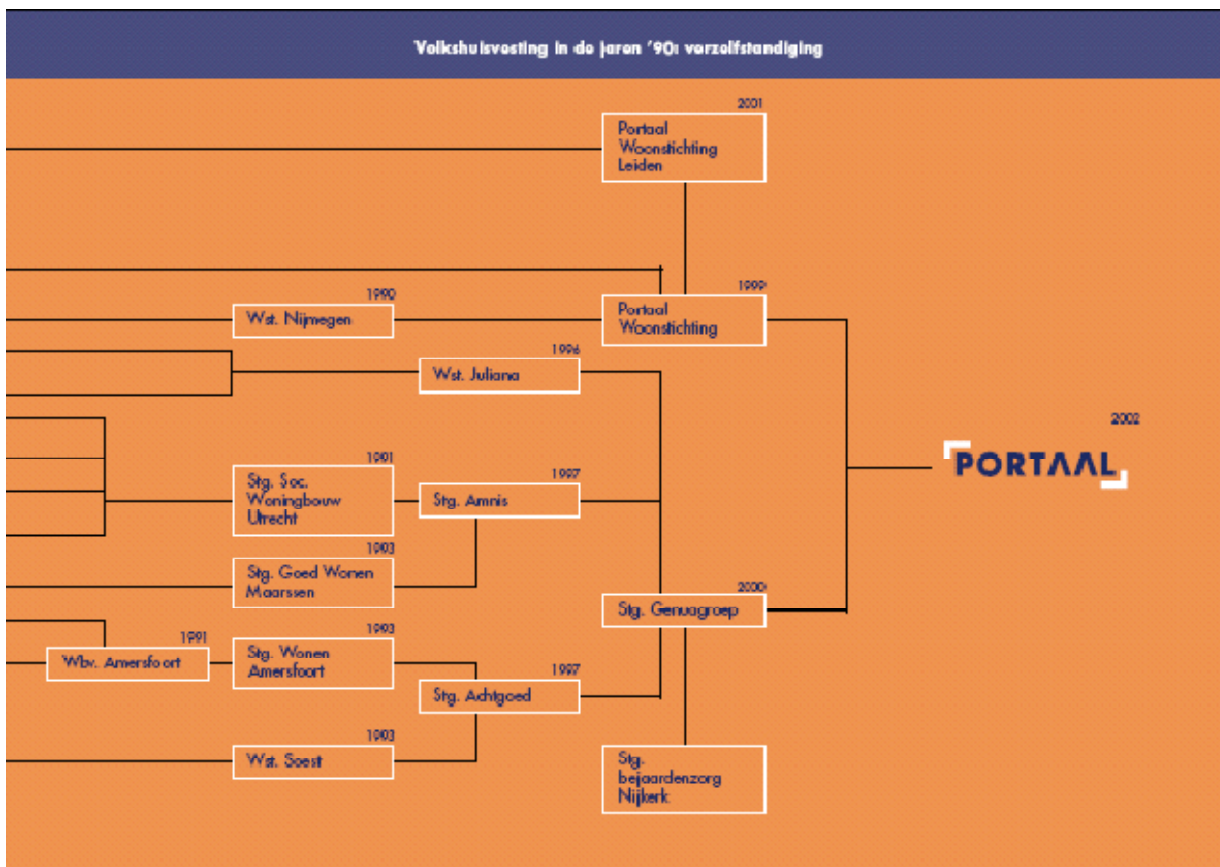
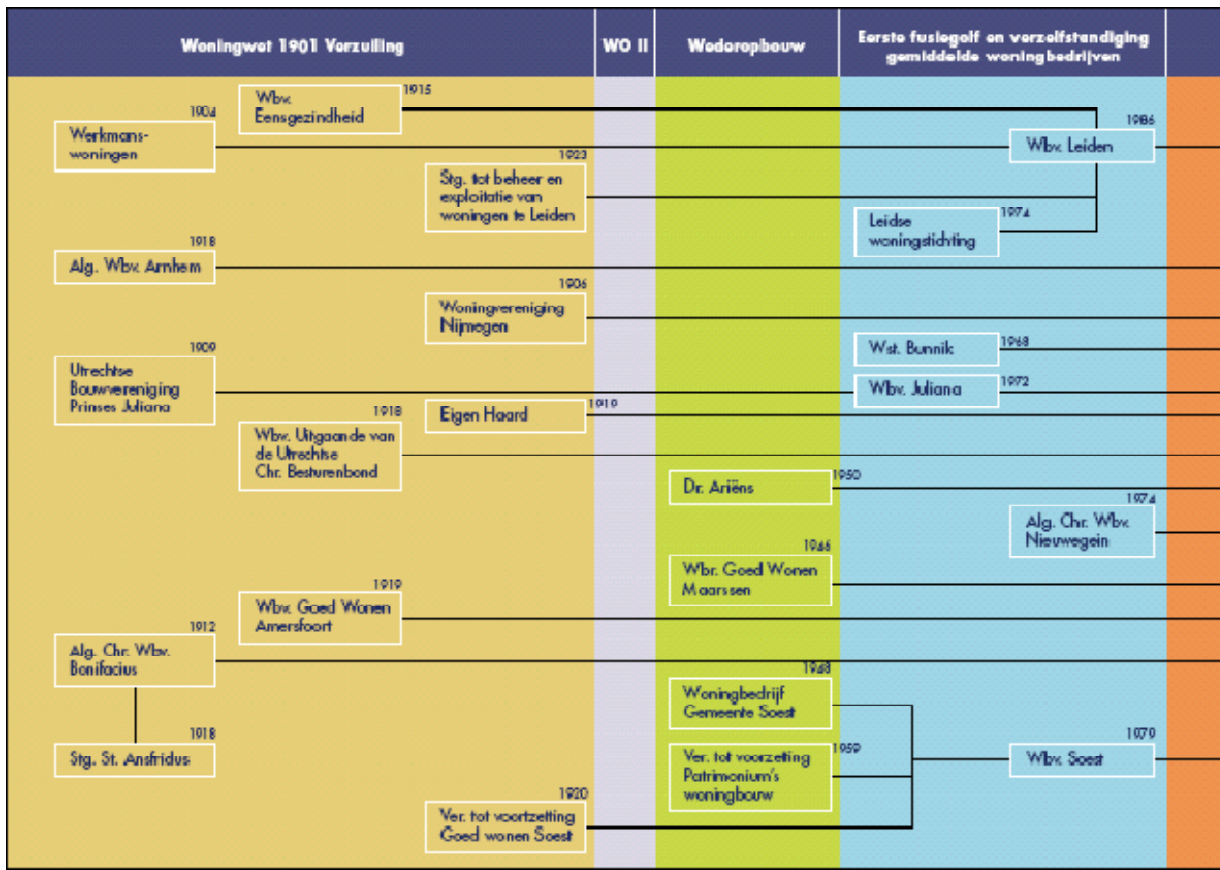
In de eerste demografische transitie was er sprake van een dramatische afname van het sterftcijfer, terwijl het geboortecijfer lange tijd redelijk gelijk bleef. Ondanks een emigratie vanuit Europa naar andere delen van de wereld, nam de bevolking snel toe. De overgang naar de tweede demografische transitie wordt ingezet door een daling van het geboortecijfer en een netto immigratiecijfer. Dit vond plaats in de eerste decennia na de Tweede Wereldoorlog. Deze tweede transitie heeft alles te maken met veranderende waarden ten opzichte van het gezin. Was er voor de Tweede Wereldoorlog nog het ideaal van het getrouwde paar met kinderen, in de jaren zestig was dit niet langer zo. De nadruk kwam steeds meer te liggen op het individu. De toegankelijkheid van anticonceptiemiddelen maakte het vervolgens mogelijk om gezinnen te 'plannen'. (Van der Kaa 2002).



Het gevolg was een sterke daling van het geboortecijfer, waardoor er uiteindelijk een situatie ontstaat van bevolkingsdaling, ondanks de migratie Europa in. (Van der Kaa 2002; Sobotka 2008) De verwachting is dat in Europa het sterftcijfer voorlopig hoger zal blijven dan het geboortecijfer. Waarschijnlijk blijft het geboortecijfer redelijk stabiel, waardoor het effect van het sterftcijfer groter is op de bevolkingsgroei. Ook de kindersterfte is flink afgenomen, waardoor er een grotere kans bestaat dan men oud wordt. (Van der Kaa 2002)

Migratie lijkt de bevolkingsdaling deels op te vangen. Het is echter de vraag of het ook het probleem van de vergrijzing op vangt. Volgens onderzoek van Alho (2008) is dit zeker niet altijd het geval. Migranten die een land binnen komen, zijn altijd ouder dan nul, dus verjongen ze een samenleving niet zoveel als nieuwgeborenen. Daarnaast passen veel migranten het aantal kinderen en dus het vruchtbaarheidscijfer snel aan het nieuwe land. Zo blijkt uit cijfers van het CBS dat in Nederland het gemiddeld aantal vrouwen bij autochtonen tussen 2000 en 2008 is gestegen met bijna acht procent naar 1,8 kind per vrouw, terwijl dat van niet-westerse allochtonen is gedaald met bijna 15 procent naar 1,9 kind per vrouw. (CBS Statline 2010c)

**BIJLAGE 3: STAMBOOM PORTAAL**



**BIJLAGE 4: BRUTO INKOMEN NAAR WOONVORM**

Samenstelling huishouden	Bruto inkomen (*1000 euro)					
	Eigen woning			Huurwoning		
	2000	2008	% verandering	2000	2008	% verandering
<i>Alleenstaande man, tot 65 jaar</i>	39,6	50,8	0,28	22,9	27,9	0,22
<i>Alleenstaande man, 65 jaar of ouder</i>	28,6	36,3	0,27	17,6	22,6	0,28
<i>Alleenstaande vrouw, tot 65 jaar</i>	32,2	42,4	0,32	19,4	23,6	0,22
<i>Alleenstaande vrouw, 65 jaar of ouder</i>	25	30,3	0,21	15,4	20,5	0,33
<i>Paar, zonder kinderen, kostwinner &lt; 65</i>	61	81	0,33	41,4	53,3	0,29
<i>Paar, zonder kinderen, kostwinner &gt;= 65</i>	38	51,2	0,35	23,3	30,6	0,31
<i>Paar, beide partners 65 jaar of ouder</i>	38,6	48,9	0,27	22,8	30,1	0,32
<i>Paar, één partner 65 jaar of ouder</i>	38,7	60,9	0,57	27,4	36,1	0,32
<i>Huishouden zonder lid 65 jaar of ouder</i>	59,3	78,8	0,33	32	37,7	0,18
<i>Huishouden met lid 65 jaar of ouder</i>	38,1	49,2	0,29	21	26,5	0,26

Bron: CBS Statline 2010

**BIJLAGE 5: KLANTGROEPEN PORTAAL NAAR GEMEENTE**

Klantgroep %	A'foort	Arnhem	Bunnik	Leiden	Maarsse	N'gein	Nijmegen	Soest	Utrecht	Gemiddeld
<33.000,1 pers,<30	12,3	15,4	5,5	16,3	9	6,6	15	7,5	21,9	15,3
<33.000,1 pers,30-64	26	29,7	26,3	27,1	31,4	38,6	27,6	27,7	25,1	27,5
<33.000,1 pers,>65	16,8	12,9	25,5	14,2	16,7	16,7	16,2	19,1	11,1	14,8
<33.000,2 pers,<30	1,8	2,4	0,8	1,8	1,4	2,9	1,7	1,8	3,8	2,3
<33.000,2 pers,30-64	4,1	3,5	2,8	4,5	3,9	2,1	5	4,5	3,1	4
<33.000,2 pers,>65	6	4,3	8,5	6	8,1	5	6	8,1	4,5	5,8
<33.000,Gezin,<30	4,1	2,3	0,3	1,9	1	2,5	0,9	2,4	1,8	1,9
<33.000,Gezin,30-64	11,4	13,3	10,2	11,8	11,5	8,4	12,5	9,7	12,1	11,9
<33.000,Gezin,>65	0,5	1,3	0,7	0,8	0,3	0,5	1,3	1,1	1,6	1,1
33-43.000,1 pers,<30	1,1	1,4	0,6	1,4	0,8	0,7	1,2	1	1,9	1,4
33-43.000,1 pers,30-64	4,3	3,9	5,7	4,2	4,3	6	3,4	4,1	3,6	3,9
33-43.000,1 pers,>65	1,9	1,4	3,4	1,6	1,7	1,6	1,6	2,7	1,2	1,6
33-43.000,2 pers,<30	0,8	0,8	0,2	0,9	0,8	1	0,5	0,8	1,3	0,9
33-43.000,2 pers,30-64	2,3	1,5	1,8	1,6	2,3	1,4	1,9	2,5	1,3	1,7
33-43.000,2 pers,>65	1,9	1,1	3,4	1,5	2,5	1,9	1,3	2,7	1,1	1,6
33-43.000,Gezin,<30	0,6	0,3	0,1	0,3	0,2	0,6	0,1	1,1	0,3	0,3
33-43.000,Gezin,30-64	4,2	4,4	4,2	3,8	4,1	3,3	3,7	2,8	4	3,9
33-43.000,Gezin,>65	0,1	0,3	0,1	0,2	0,1	0,2	0,2	0,4	0,3	0,2

Bron: ABF Research 2010



**BIJLAGE 6: LEEFTIJDOPBOUW PER GEMEENTE**

	<i>Leeftijdsgroep</i>	2010	2020	2030	2040	% Verandering 2040 tov 2010
<b>Amersfoort</b>	<45	90.837	88.532	86.887	88.706	-2
	45-55	21.312	25.241	21.146	22.210	4
	55-65	15.675	20.726	23.593	19.913	27
	65-75	9.147	14.690	18.516	21.273	133
	>75	8.272	10.169	15.252	20.980	154
<b>Arnhem</b>	<45	89.765	83.304	81.755	79.467	-11
	45-55	20.347	8.648	7.735	8.059	-60
	55-65	9.593	8.449	8.080	7.259	-24
	65-75	10.187	8.146	7.515	7.332	-28
	>75	8.814	10.584	15.176	18.546	110
<b>Bunnik</b>	<45	7.806	7.688	8.730	9.860	26
	45-55	2.042	2.137	1.585	1.795	-12
	55-65	1.773	1.878	2.067	1.603	-10
	65-75	1.215	1.464	1.650	1.819	50
	>75	1.183	1.531	1.937	2.384	102
<b>Leiden</b>	<45	74.601	66.621	63.829	62.931	-16
	45-55	14.697	16.155	13.191	11.383	-23
	55-65	11.234	13.925	15.394	12.652	13
	65-75	6.219	9.758	12.069	13.369	115
	>75	7.246	9.341	13.790	17.002	135
<b>Maarsse</b>	<45	21.967	21.696	21.900	22.272	1
	45-55	6.450	5.504	4.959	5.369	-17
	55-65	5.918	5.769	5.118	4.607	-22
	65-75	2.987	4.938	5.025	4.552	52
	>75	2.143	2.920	4.716	5.613	162
<b>Nieuwegein</b>	<45	33.658	32.548	33.469	33.751	0
	45-55	9.208	8.648	7.735	8.059	-12
	55-65	9.593	8.449	8.080	7.259	-24
	65-75	4.822	8.146	7.515	7.332	52
	>75	3.053	4.814	7.800	8.711	185
<b>Nijmegen</b>	<45	98.605	97.956	100.614	99.985	1
	45-55	22.874	23.420	19.084	20.232	-12
	55-65	19.562	24.021	24.610	19.900	2
	65-75	12.064	19.104	23.092	23.398	94
	>75	15.959	23.093	31.895	39.037	145
<b>Soest</b>	<45	25.726	23.275	22.637	24.127	-6
	45-55	6.416	2.110	1.853	1.561	-76
	55-65	1.532	1.712	1.949	1.776	16
	65-75	3.405	1.114	1.376	1.589	-53
	>75	2.209	2.434	3.533	4.129	87
<b>Utrecht</b>	<45	214.582	232.747	233.623	248.185	16
	45-55	26.749	38.039	46.444	40.601	52
	55-65	17.354	27.107	36.515	44.073	154
	65-75	11.014	14.730	22.760	30.511	177
	>75	9.534	13.166	19.344	27.686	190

Bron: CBS Statline 2010

**BIJLAGE 7: GEZAMENLIJK BRUTO INKOMEN HUISHOUDEN PER GEMEENTE (PERCENTAGE)**

	<i>Inkomen</i>	<i>&lt; 40 jaar</i>	<i>41 tot 60 jaar</i>	<i>61 jaar en ouder</i>	<i>Gemiddeld</i>
<b>Amersfoort</b>	<i>&lt;1.000</i>	21	10	13	13
	<i>1.001-2.000</i>	33	38	49	42
	<i>2001-3.000</i>	20	24	19	21
	<i>&gt;3.000</i>	8	7	3	6
	<i>Niet ingevuld</i>	19	21	16	18
<b>Arnhem</b>	<i>&lt; 1.000</i>	16	14	10	13
	<i>1.001-2.000</i>	40	40	47	43
	<i>2.001-3.000</i>	21	21	20	21
	<i>&gt; 3.000</i>	10	8	4	7
	<i>Niet ingevuld</i>	13	18	18	17
<b>Bunnik</b>	<i>&lt;1.000</i>	8	14	14	13
	<i>1.001-2.000</i>	46	27	40	35
	<i>2001-3.000</i>	23	32	23	27
	<i>&gt;3.000</i>	8	16	5	10
	<i>Niet ingevuld</i>	15	11	19	15
<b>Leiden</b>	<i>&lt;1.000</i>	9	12	16	13
	<i>1.001-2.000</i>	30	37	47	39
	<i>2001-3.000</i>	25	16	11	16
	<i>&gt;3.000</i>	19	7	4	8
	<i>Niet ingevuld</i>	16	28	22	23
<b>Maarsssen</b>	<i>&lt;1.000</i>	17	15	8	11
	<i>1.001-2.000</i>	47	33	50	43
	<i>2001-3.000</i>	11	17	19	17
	<i>&gt;3.000</i>	11	13	2	7
	<i>Niet ingevuld</i>	15	22	22	21
<b>Nieuwegein</b>	<i>&lt;1.000</i>	19	21	3	15
	<i>1.001-2.000</i>	32	31	52	37
	<i>2001-3.000</i>	24	23	24	24
	<i>&gt;3.000</i>	8	4	3	5
	<i>Niet ingevuld</i>	16	21	18	19
<b>Nijmegen</b>	<i>&lt;1.000</i>	19	18	18	18
	<i>1.001-2.000</i>	38	40	47	42
	<i>2001-3.000</i>	19	16	13	16
	<i>&gt;3.000</i>	9	7	2	6
	<i>Niet ingevuld</i>	14	19	20	18
<b>Soest</b>	<i>&lt;1.000</i>	19	11	9	12
	<i>1.001-2.000</i>	32	37	51	42
	<i>2001-3.000</i>	29	23	15	21
	<i>&gt;3.000</i>	5	8	2	5
	<i>Niet ingevuld</i>	14	21	23	20
<b>Utrecht</b>	<i>&lt;1.000</i>	17	17	13	15
	<i>1.001-2.000</i>	32	35	49	40
	<i>2001-3.000</i>	24	20	16	19
	<i>&gt;3.000</i>	10	8	3	7
	<i>Niet ingevuld</i>	18	20	19	19

Bron: KTO Portaal 2008

**BIJLAGE 8: AANBOD ZORGVASTGOED PORTAAL**

Regiobedrijf	Zorgpartij	In ontwikkeling / gerealiseerd	Jaar realisatie	Aantal woningen	Aantal cliënten	Woonvorm	Zorginfrastructuur
Amersfoort	Pieters en blokland Gasthuis en Amerpoort	Gerealiseerd	2009	31	31	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	Pieters en blokland Gasthuis	Gerealiseerd	2010	128	128	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	Amerpoort	Gerealiseerd	2005	9	13	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	Beweging 3.0	In ontwikkeling	2014	42	42	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	centrum maliebaan	In ontwikkeling	2013	25	50	Beschermd wonen	Ja
	Beweging 3.0	In ontwikkeling	2014	40	40	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	Beweging 3.0	In ontwikkeling	2015	63	63	Beschut/verzorgd wonen	Nee
	Innoforte	Gerealiseerd	2008	62	62	Beschermd wonen	Ja
Arnhem	RIBW	Gerealiseerd	2008	6	6	Gewoon wonen	Nee
	Leger des Heils	Gerealiseerd	2010	15	15	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	RIBW	In ontwikkeling	2009	12	12	Beschut/verzorgd wonen	Nee
	RIBW	In ontwikkeling	2009	26	26	Beschermd wonen	Ja
	RIBW	In ontwikkeling	2011	20	20		
	Iriszorg_RIBW	In ontwikkeling	2012	16	16	Gewoon wonen	
	RIBW	In ontwikkeling	2013	14	14		
	RIBW	In ontwikkeling	2013	20	20		
Nijmegen	Fokus	Gerealiseerd	2009	4	4	Gewoon wonen	Nee
	ZZG	Gerealiseerd	2009	24 eenh.	24	Beschermd wonen	Ja
	ism ZZG	Gerealiseerd	2009	45	44	Gewoon wonen	Nee
	Focus	In ontwikkeling	2012	4	4	Gewoon wonen	Nee
	Kentalis	In ontwikkeling	2012	8	24	Beschermd wonen	Ja
	Driestroom	In ontwikkeling	2013	22 eenh.	22	Beschermd wonen	Ja
	Dichterbij	In ontwikkeling	2011	12	11	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	RIBW	In ontwikkeling	2012	ca. 11	11	Beschut/verzorgd wonen	Ja
	Pluryn	In ontwikkeling	2012 / 2013	6	6	Beschut/verzorgd wonen	Nee
	RIBW	In ontwikkeling	2012 / 2013	6	6	Beschut/verzorgd wonen	Nee
Leiden	De Binnenvest	gerealiseerd	2008			maatsch. Opvang	ja
	Gemiva-SVG groep	gerealiseerd	2009		13	beschernd wonen	ja
	Gemiva-SVG groep	gerealiseerd	2009		12	beschut wonen	ja
	Rivierduinen, ggz-Leiden	in realisatie	2011	24	24	beschut wonen	nee
	Libertas Leiden, Robijnhof	in realisatie	2011	10	10	beschut wonen	ja
	s Heerenloo-west Nederland	in realisatie	2012	3	18	beschernd wonen	ja
	s Heerenloo-west Nederland	in realisatie	2012	8	7	beschut wonen	ja
	Rivierduinen, ggz-Leiden	in ontwikkeling	2012	1	7	beschernd wonen	ja

**BIJLAGE 9: T-TEST OP GEMIDDELDEN NAAR LEEFTIJD EN GEZONDHEID**

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for		t-test for Equality of Means							
		Equality of Variances								95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
Gaat u wel eens uit, bijvoorbeeld naar het cafe, uit eten of naar de discotheek?	Equal variances assumed	45,714	,000	-3,695	411	,000	-,174	,047	-,266	-,081	
	Equal variances not assumed			-3,724	410,30	,000	-,174	,047	-,266	-,082	
Gaat u wel eens naar een theateervoorstelling, concert, cultureel festival of een museum?	Equal variances assumed	78,616	,000	-4,932	411	,000	-,228	,046	-,318	-,137	
	Equal variances not assumed			-4,991	411,22	,000	-,228	,046	-,317	-,138	
Doet u aan sportieve activiteiten?	Equal variances assumed	1,270	,260	-5,009	411	,000	-,240	,048	-,334	-,146	
	Equal variances not assumed			-5,003	400,29	,000	-,240	,048	-,335	-,146	
Besteedt u tijd aan muziek, schilderen of andere creatieve activiteiten?	Equal variances assumed	,000	,991	,006	411	,995	,000	,048	-,094	,094	
	Equal variances not assumed			,006	401,99	,995	,000	,048	-,094	,094	
Bent u lid of maakt u onderdeel uit van een vereniging, club of andersoort georganiseerde groep?	Equal variances assumed	9,591	,002	-2,271	411	,024	-,111	,049	-,207	-,015	
	Equal variances not assumed			-2,274	404,41	,023	-,111	,049	-,207	-,015	
Heeft u voldoende sociale contacten?	Equal variances assumed	64,437	,000	-3,722	411	,000	-8026189,9	2156601,8	-1,227E7	-3786851,6	
	Equal variances not assumed			-3,955	274,33	,000	-8026189,9	2029130,3	-1,202E7	-4031544,7	

VARIABLE LABEL filter\_\$ 'Leeftijdcohort > 1 (FILTER)'. VALUE LABELS T-TEST GROUPS=Goedgezond(1 0) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=uitgaan theater sport crea lid socialecontacten /CRITERIA=CI(.95).

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Gaaf u wel eens uit, bijvoorbeeld naar het cafe, uit eten of naar de discotheek?	Equal variances assumed	1,194	,275	-,575	411	,566	-,030	,052	-,132	,072
	Equal variances not assumed			-,571	235,1	,568	-,030	,052	-,132	,073
Gaaf u wel eens naar een theatervoorstelling, concert, cultureel festival of een museum?	Equal variances assumed	9,156	,003	-1,79	411	,074	-,092	,051	-,193	,009
	Equal variances not assumed			-1,76	228,3	,080	-,092	,052	-,195	,011
Doef u aan sportieve activiteiten?	Equal variances assumed	27,509	,000	-3,95	411	,000	-,207	,053	-,310	-,104
	Equal variances not assumed			-4,03	250,9	,000	-,207	,051	-,308	-,106
Besteedf u tijd aan muziek, schilderen of andere creatieve activiteiten?	Equal variances assumed	4,979	,026	1,044	411	,297	,054	,052	-,048	,156
	Equal variances not assumed			1,057	245,6	,292	,054	,051	-,047	,155
Benf u lid of maakt u onderdeel uit van een vereniging, club of andersoort georganiseerde groep?	Equal variances assumed	3,663	,056	,879	411	,380	,047	,053	-,058	,152
	Equal variances not assumed			,882	240,5	,379	,047	,053	-,058	,152
Heef f u voldoende sociale contacten?	Equal variances assumed	22,766	,000	-2,38	411	,018	-5622700,8	2358077,1	-1,026E7	-987312,4
	Equal variances not assumed			-2,02	170,9	,045	-5622700,8	2788953,9	-1,113E7	-117470,8

T-TEST GROUPS=Leeftijdcohort(2 3) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=uitgaan theater sport crea lid socialecontacten /CRITERIA=CI(.95).

**BIJLAGE 9: MOGELIJKE ACTIES EN/OF BELEID PORTAAL VOOR OUDEREN**

**Portaalbreed:** Portaalbreed beleid over bepaalde actie. Regionale invulling.

**Regio:** Per regio bepalen of het wel of niet gebeurt.

**Niet doen:** De actie moet niet door Portaal en de afzonderlijke regio's opgepakt worden.

Actie	Medewerkers regiobedrijven (5)			Medewerkers S&O (10)		
	Portaal breed	Regio	Niet doen	Portaal breed	Regio	Niet doen
1 Levensloopbestendig / Woonkeur bouwen	4	4	0	10	0	0
2 'Traditionele' woonzorgcomplexen bouwen	0	3	3	0	3	7
3 Woongroepen	1	5	1	4	5	1
4 Gestippeld groepswonen	1	4	1	-	-	-
5 (Verplaatsbare) kangaroo/mantelzorg woningen	0	3	1	7	3	0
6 Bijdragen aan woonservicezones	2	4	1	2	7	1
7 Opplussen	2	5	0	6	4	0
8 Aanpassingen in de woning	2	3	1	0	9	1
9 Verzilveren	2	0	3	-	-	-
10 Rijke ouderen huisvesten	0	0	4	0	1	9
11 Uitbreiding onderhoudsabonnement	4	2	1	7	1	4
12 Onderhoudsabonnement voor mensen in koopwoningen	0	0	4	0	0	10
13 Informatie verlenen	2	4	0	6	4	0
14 Langere nadenktijd ouderen	4	2	0	3	3	3
15 Doorstroming bevorderen	3	2	1	4	3	3
16 Domotica	1	0	3	9	0	1

**Toelichting acties**

*1 Levensloopbestendig bouwen:* Er wordt gezegd dat er levensloopbestendig wordt gebouwd door Portaal, maar in de praktijk gebeurt dit niet altijd. Zou al de nieuwbouw, dus ook de eengezinswoningen, levensloopbestendig moeten zijn?

*2 'Traditionele' woonzorgcomplexen bouwen:* Het blijkt dat er nog vraag is naar de meer traditionele woonzorgcomplexen. Met name de meer kwetsbare ouderen, die weinig sociale contacten en financiële middelen hebben, hebben hier behoefte aan. Moet Portaal hier op inspelen door deze complexen nieuw te bouwen of eventueel bestaand vastgoed van zorgpartijen over te nemen?

*3 Woongroepen:* Er is vraag naar woongroepen door bepaalde groepen ouderen die graag bij elkaar willen wonen en leven. Heel sporadisch doet Portaal hier iets mee, maar het lijkt een lastig en tijdrovend proces. Moet Portaal dit verder oppakken zodat er duidelijke kaders en richtlijnen voor komen? Of moet Portaal hier niets mee doen?

*4 Gestippeld groepswonen:* Vergelijkbaar met punt 3: bestaande bouw die bij mutatie wordt toegewezen aan de leden van de woongroep. Dus niet in één keer een woongroep realiseren, maar stapsgewijs in bestaande bouw.

*5 (Verplaatsbare) kangaroo/mantelzorg woningen:* Voor ouderen kan het fijn zijn om mantelzorgers in de buurt te hebben. Dit kan mogelijk gemaakt worden door verplaatsbare units te plaatsen bij de woning van de oudere of juist bij de woning van mantelzorgers. Een andere mogelijkheid is het realiseren van kangarowoningen waarbij twee zelfstandige woningen aan elkaar verbonden zijn. Moet Portaal hier wat mee?

*6 Bijdragen aan woonservicezones:* Woonservicezones zijn wijken met een centraal zorgpunt waarbij de hele wijk gebruik kan maken van de zorg- en welzijnsvoorzieningen. Het is geen wijk voor alleen zorgvragers, maar het is er

wel geschikt voor. Uit de database van Actiz-Aedes blijkt dat Portaal bij twee van deze zones betrokken is. Moet Portaal hier actiever mee aan de gang? Of is het concept al achterhaald?

*7 Opplussen:* Opplussen van complexen en woningen gebeurt al veel. Moet hier mee doorgedaan worden? En moeten er duidelijker Portaalbrede richtlijnen komen wat er onder opplussen wordt verstaan?

*8 Aanpassingen in de woning:* In principe is de gemeente via de wmo verantwoordelijk voor de aanpassingen in de woning. Dit gebeurt alleen vaak niet goed en de samenwerking kan beter. Moet Portaal dit overnemen, en de inkomsten vanuit de wmo daarvoor gebruiken?

*9 Verzilveren:* Huidige bezitters van koopwoningen willen voor een deel hun huis verkopen en met de opbrengst een woning huren. Moet Portaal hier mogelijkheden voor bieden?

*10 Rijke ouderen huisvesten:* Er komen steeds meer welvarende ouderen, die deels van een koopwoning naar een huurwoning willen. Is dit een nieuwe doelgroep voor Portaal? Of zou het een doelgroep kunnen zijn om projecten te financieren? Een andere mogelijkheid is om enkel de rijkere ouderen met een bijzondere woonvraag te huisvesten.

*11 Uitbreiding onderhoudsabonnement voor eigen huurders:* Het huidige onderhoudsabonnement kan uitgebreid worden, met bijvoorbeeld een soort klussendienst. VOC zou dit kunnen uitvoeren en klussen als schilderen aanbieden maar ook aanpassingen in de woning die (nog) niet door de wmo worden vergoed (zoals Portaal Arnhem wil gaan ontwikkelen). Dit hoeft niet speciaal voor ouderen te zijn, maar zij hebben daar wellicht wel het meeste behoefte aan. Moet Portaal dit oppakken?

*12 Onderhoudsabonnement voor mensen in koopwoningen:* VOC zou ook onderhoud kunnen plegen aan woningen van huishoudens die niet bij Portaal huren. Dit is een manier om inkomen te genereren.

*13 Informatie verlenen (bv folder, website, tour):* Ouderen blijken niet goed te weten wat de mogelijkheden zijn voor geschikte woningen, hoe de sociale huursector werkt, etcetera. Het verlenen van informatie voor deze doelgroep kan de stap om te verhuizen vergemakkelijken en wellicht ook versnellen. Mogelijkheden zijn het maken van een folder of het organiseren van een tour langs het aanbod (zoals in Soest is gebeurd) en duidelijker informatie verlenen via internet.

*14 Langere nadenktijd ouderen:* Het blijkt dat het voor ouderen erg lastig is om snelle beslissingen te nemen. Het bieden van meer nadenktijd voor de ouderen of ze een woning willen accepteren, leidt er wellicht toe dat ouderen beter de keuze kunnen maken en dan ook eerder geneigd zijn om te verhuizen. De korte beslistijd kan afschrikkend werken.

*15 Doorstroming bevorderen:* De vorige twee punten hebben hier mee te maken. Moet Portaal meer actief zijn in het bevorderen van de doorstroming van ouderen? Dit om de eengezinswoningen waarin ze nu zitten vrij te kunnen maken voor gezinnen, maar ook om de ouderen een geschiktere woning te kunnen bieden waarin ze oud kunnen worden.

*16 Domotica:* Er is al met domotica geëxperimenteerd en de resultaten waren deels positief, alleen de uitvoering en de kosten bleken een lastig punt. Moet Portaal dit weer oppakken en - samen met andere partijen - domotica mogelijk maken, met name voor de oudere huurders?