



Serviceflats 2.0.

Van eigendom naar eigenheid en eigentijds



INLEIDING

Nederland staat op de drempel van een nieuw tijdperk op het gebied van wonen en zorg. Waarbij een van de meest ingrijpende veranderingen het scheiden van wonen en zorg zal zijn. Een verandering, die een enorme impact heeft voor zowel zorgaanbieders als voor zorgvragers. Verzorgingshuizen verdwijnen en serviceflats zijn bezig aan een come back. De redenen hiervoor zijn legio. Nederland vergrijsst niet alleen, Nederland individualiseert ook steeds meer. Wat in de bloei jaren van de serviceflats een moderne, begeerlijke manier van wonen, service, zorg en leven was, is anno nu, letterlijk niet meer van deze tijd.

De conclusie? Wonen en zorg is uit balans.

Dat de maatregelen die veranderingen moeten brengen voor verwarring zorgen, is duidelijk. En dan niet alleen bij bewoners, maar ook bij veel organisaties die wonen en zorg - in al hun verscheidenheid - aanbieden. Omdat de markt van verzorgd en geserviced wonen groeit, maar de collectieve middelen krimpen, is het tijd om helderheid te scheppen in deze diffuse en complexe materie.

Vitaal ZorgVast is specialist in het ontwikkelen en realiseren van zorgvastgoed. Dat is de reden om in dit cahier de huidige stand van zaken te belichten en onze visie over te brengen.

Een visie, waar Vitaal ZorgVast samen met BAM Woningbouw aan werkte. Omdat bij ouderen de leefstijl de woonbehoefte bepaalt, en niet de leeftijd. Omdat de wens om zo gewoon mogelijk, en zo zelfstandig mogelijk, prominent is bij de huidige en toekomstige generaties ouderen. Op een goede plek, in een duurzaam gebouw. En daar zijn maatwerkoplossingen voor nodig. Waarbij de menselijke factor, de dienstverlener die dagelijks beschikbaar is voor de bewoners, de belangrijkste factor tot succes is. Daarom steekt Vitaal ZorgVast daar veel tijd en energie in, om er samen met de zorgaanbieder een succes van te maken.

In dit cahier laten we vier ondernemers/bestuurders van partijen (zorgondernemingen en vastgoedbedrijven) aan het woord over hun visie en maatregelen. Dat levert verrassende inzichten én mogelijkheden op. TimesLab onderzoek & innovatie, voorzag ons van dieptecijfers en verdere interessante gegevens. Bestaande en nog nieuw te ontwikkelen serviceflats, bieden volgens ons een scala aan mogelijkheden om rendabele, toekomstbestendige woonvoorzieningen te worden. Omdat het nu de uitgelezen tijd is om kansen en innovaties om te zetten in concrete, haalbare modellen voor woonvormen en woongebouwen. Met aantrekkelijke rendementen voor investeerders. Zodat wonen en zorg weer in balans komt. Nu en op de lange termijn.



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	03
Inhoudsopgave	05
Hoofdstuk I	07
De stand van zaken	
Hoofdstuk II	11
De toekomst 1 en 2	
Hoofdstuk III	17
Visie & aanpak -Interviews	
- Bart Magielse, voorzitter raad van bestuur Pro Senectute	18
- Guus Verduijn, directielid Woonzorg Nederland	22
- Jim van Geest, voorzitter raad van bestuur Florence	26
- Wienke Bodewes, algemeen directeur Amvest	30
Hoofdstuk IV	35
Revitaliseren, bouwen en exploiteren. De visie van Vitaal ZorgVast op Serviceflats 2.0 en de oplossingsrichtingen.	
Bronvermelding	43



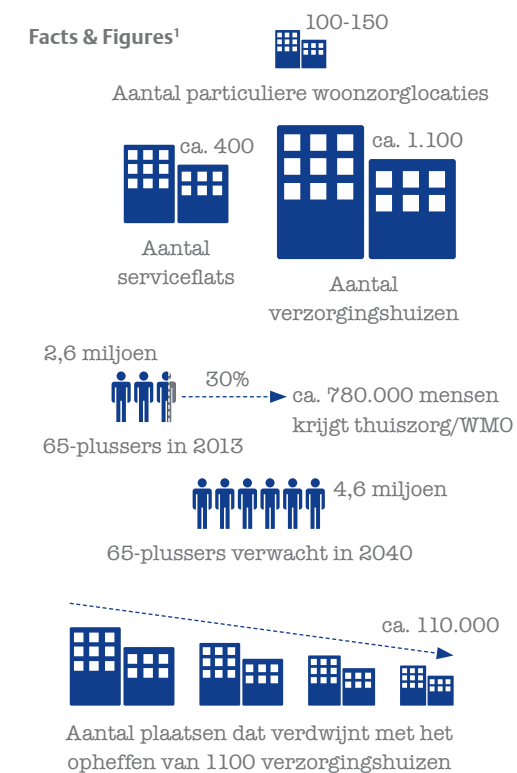
“Een aparte opvatting van de ministeries: Nederland is uit gebouwd. Beetje opknappen en je komt al een heel eind. Dat is dom. Nederland vergrijsst, het bestaande vastgoed kan deze vraag niet aan.” Wienke Bodewes, Amvest

HOOFDSTUK I

De stand van zaken

De feiten en cijfers liegen er niet om. Er komen steeds meer ouderen, de meeste voorzieningen zijn niet meer van deze tijd, de eigen bijdrage kan fors oplopen, vrijwel alle verzorgingshuizen verdwijnen in hun huidige vorm, en er zijn te weinig levensbestendige woningen. Tel daarbij de houding van de ministeries die vinden dat Nederland wel is uit gebouwd, en de uitdaging is evident.

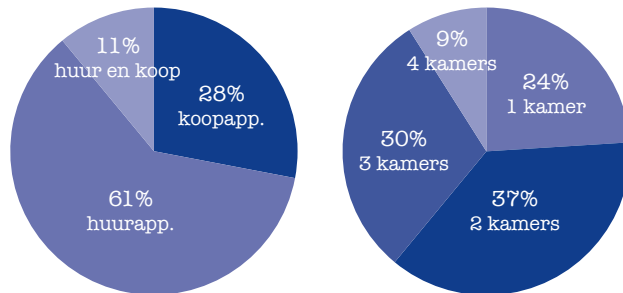
Facts & Figures¹



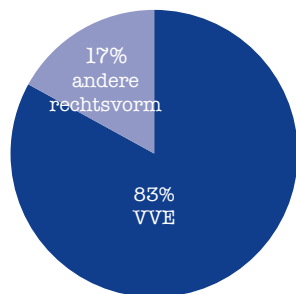


TimesLab voerde een enquête uit onder 360 van de ca. 400 servicewooncomplexen. De 360 geënquêteerde serviceflats omvatten samen 42.000 appartementen. Zie hier de resultaten.

Serviceflats zijn verdeeld in: De indeling van de serviceflats:²



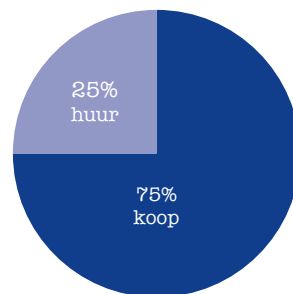
De rechtsvorm van de koopappartementen is verdeeld in:



Leegstand in de serviceflats:



Verhouding leegstand koop en huur:



Huur of koop. Het dilemma.

Zoals in de diagrammen te zien is, is momenteel 28 procent van de serviceflats een koopappartement, 61 procent is huur en 11 procent is huur en koop. Bij deze laatste 11 procent gaat het over het algemeen om koopappartementen, die soms door de eigenaren, maar meestal door de erfgenamen te huur worden aangeboden. Deze appartementen zijn al jaren vrijwel onverkoopbaar vanwege de hoge servicelasten. Ondanks de veelal zeer aantrekkelijke locatie, en een vaak verbijsterend lage vraagprijs. Door deze appartementen te huur aan te bieden, krijgen de erfgenamen nog iets van de maandelijkse servicekosten terug, die aan het serviceappartement vastzitten. Een andere tendens is dat zorgaanbieders serviceflats kopen, ze moderniseren en terug verhuren aan de vorige eigenaren. Dit wordt in hoofdstuk III verder besproken.

Koop is status

“Het was vroeger in bepaalde kringen ondenkbaar om een woning te huren, of te laten zien dat je geld hebt, maar de jongere generatie denkt daar al anders over,” aldus Bart Magielse, voorzitter van de raad van bestuur van Pro Senectute. “Het opgeven van hun eigendom ten gunste van huren, is voor veel mensen onbespreekbaar. Een eigen woning is status. Ze hebben het gevoel dat door verkoop ze bij een sociale woningbouwvereniging gaan horen. Het gevolg is wel dat erfgenamen met een moeilijk te verkopen bezit te maken krijgen. En met behoorlijke bijkomende kosten. Het blijkt dat voor veel mensen dit de doorslag geeft om toch tot verkoop aan ons over te gaan.” Toch blijkt over het geheel genomen dat huren het in de markt wint van kopen.

Thuis blijven wonen

Cijfers wijzen uit dat de tendens van liever kopen dan huren, is omgedraaid. Daar is niet alleen de angst voor een onverkoopbaar bezit verantwoordelijk voor, maar vooral een persoonlijke, maatschappelijke reden. Volgens een recent onderzoek van 22 juli 2013 door ouderenorganisatie ANBO, blijkt dat 90 procent van de ouderen bereid is om te verhuizen, zodat de partner die zorg nodig heeft, thuis kan blijven wonen. Van alle zelfstandige senioren wil 87 procent zelfstandig blijven wonen, ook als ze zorg en ondersteuning nodig hebben. Ouderen met een eigen huis én de wens om samen te kunnen blijven wonen, zien zich hierin gehinderd door de woningmarkt van dit moment. Dit stagneert de doorstroming op de huidige woningmarkt. Bij huren speelt dit probleem niet.

“Als er een zorggebouw is, moet je kijken of je het echt geschikt kunt maken om mensen erin te laten wonen. Dat is immers iets anders dan alleen verblijven. Voor serviceflats geldt dat ook, dat zijn mooie woonkansen, met de nadruk op wonen, samen met services.”

Jim van Geest, Florence

Thuis wonen, zorg en zorgkosten

Vanaf 2013, krijgen mensen met een relatief lichte zorgvraag geen verblijfsindicatie meer.



“Mensen die zelf niets meer kunnen doen en echt aan de onderkant zitten, die krijgen het door alle maatregelen straks moeilijk. Daar komen ongetwijfeld wel oplossingen voor, maar dat kost tijd. Samenwerking tussen gemeenten, corporaties, zorgpartijen en welzijnsorganisaties is daarbij cruciaal.” Guus Verduijn, Woonzorg Nederland

De komende jaren verdwijnen ook de verblijfsindicaties grotendeels voor mensen die beschut willen wonen met (intensieve) begeleiding en uitgebreide verzorging. Niet alleen heeft dit verstrekken gevolgen voor de zorgaanbieders, maar vanzelfsprekend ook voor de mensen zelf. Veel mensen zullen kiezen voor thuis blijven wonen of worden verleid om te kiezen voor een serviceflat, zodat ze toch de nodige zorg kunnen blijven krijgen. Waar zorg op afroep mogelijk is. In de huidige situatie kan er in dit geheel een opmerkelijk verschil worden geconstateerd in servicekosten. De servicekosten die mensen betalen

kunnen opmerkelijke verschillen vertonen met forse uitschieters naar boven, tot wel € 2.500 kosten voor het servicepakket per maand.

De verschillen in deze kosten hebben vaak met de vaste lasten voor personeel en materieel te maken en minder met de (zorg)vraag. Het is dan ook dit grote verschil dat door alle geïnterviewde personen in dit cahier, werd gezien als een fenomeen dat in deze tijd sterk achterhaald is. De oplossing wordt helder verwoord in hoofdstuk II en III.

Levensbestendige woningen

Het toenemend aantal ouderen vraagt ook nog om een heel praktische oplossing, namelijk levensbestendige woningen. Nu de verzorgingshuizen voor het grootste deel verdwijnen, en dit - voor een deel vrijwillige - 'opvangnet' voor veel ouderen wegvalt, is het van groot belang om het aantal woningen dat levensbestendig is, te vergroten. Meer gelijkvloerse woningen, de juiste sanitaire voorzieningen en vanzelfsprekend rollator- en rolstoeltoegankelijkheid. Dit mogen in de huidige situatie zonder overdrijven prioriteiten worden genoemd.

Door revitalisatie of herbestemming van verzorgingshuizen die leeg komen, door renovatie van ouderwetse servicecomplexen en door nieuwbouw, kunnen onder andere deze prioriteiten worden gerealiseerd. Een absolute noodzaak omdat er door de al genomen en toekomstige beslissingen een veel grotere belangstelling én noodzaak zal ontstaan om te kiezen voor thuis blijven wonen en wonen in een serviceflat. Dat laatste is straks voor een veel grotere groep bereikbaar omdat er meer huur dan koop mogelijk zal zijn.

HOOFDSTUK II



De toekomst -1-

Vergrijzing in Nederland

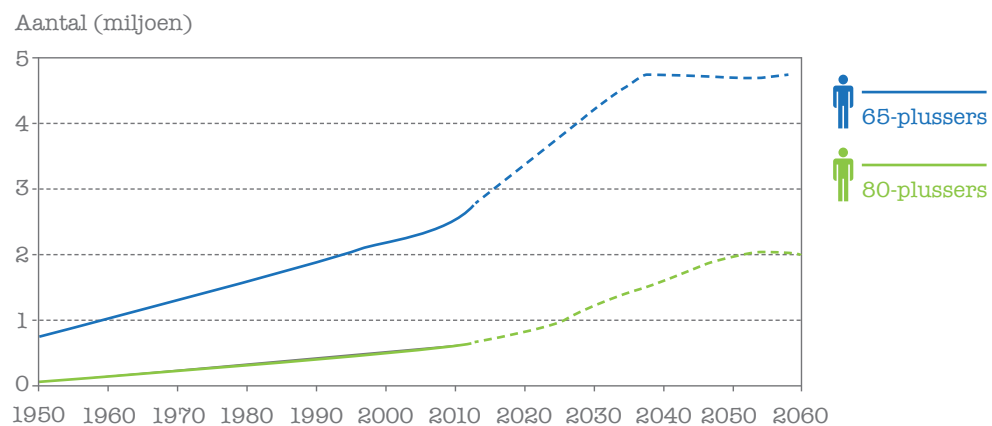
Er is vergrijzing en een fenomeen dat 'dubbele vergrijzing' wordt genoemd. In de eerste categorie vallen mensen in de leeftijd van 55 - 74 jaar, met dubbele vergrijzing wordt de groep boven 74 jaar aangeduid. De komende decennia zal het aantal 65-plussers versneld stijgen omdat vanaf 2011

de eerste babyboomers 65 jaar oud zijn geworden. Vanaf 2025, zal het aandeel 80-plussers binnen deze groep toenemen. Het hoogtepuntjaar is 2040, waarin 4,6 miljoen Nederlanders 65 jaar en ouder zijn. Dit is 26 procent van de bevolking, waarvan één derde 80-plusser is.

“De goede locatie voor een woonvoorziening hangt af van het type mens. De avonturier kiest voor de binnenstad. Mensen die zekerheid willen, kiezen voor een buitenwijk. Precies de plek waar het gemiddelde van Nederland woont. En dan zijn er nog mensen die comfort zoeken. Die willen een goede buurt en zullen dan misschien eerder voor een serviceflat kiezen.” Guus Verduijn, Woonzorg Nederland



Aantal 65- en 80-plussers, 1950-2012 (meetpunt 1 januari) en prognose aantal 65- en 80-plussers, 2013-2060.³



Na 2040 neemt de 65-plusbevolking af, maar blijft het aandeel 80-plussers wel stijgen. In 2060 is naar verwachting 25 procent van de bevolking 65 jaar en ouder, waarvan 39 procent 80-plus.

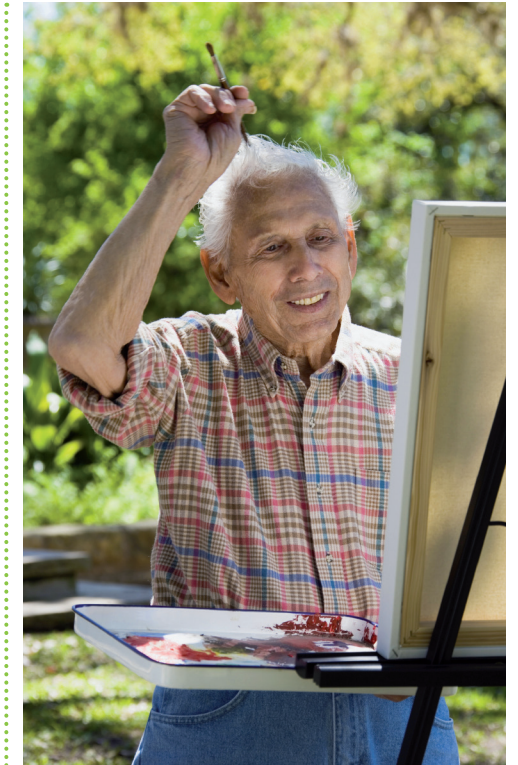
Dat deze prognose grote implicaties zal hebben voor wonen en zorg, spreekt voor zich. Uitstel van het uitwerken en realiseren van toekomstbestendige woon- en zorgconcepten tot de dubbele vergrijzing een feit is, is geen optie. Er kunnen dan onduidelijkheid, verwarring én schrijnende situaties ontstaan, vooral nu de traditionele verzorgingshuizen vrijwel allemaal verdwijnen. Daarbij blijkt uit recente cijfers dat er landelijk nu al sprake is van een groot tekort aan passende woonruimte voor ouderen. Dat tekort bedraagt maar liefst 85.000 woningen.⁴ Door het scheiden van wonen en zorg, zal dit aantal alleen nog maar toenemen. De oplossingsrichtingen hiervoor worden verder uitgewerkt in hoofdstuk IV.

Locaties

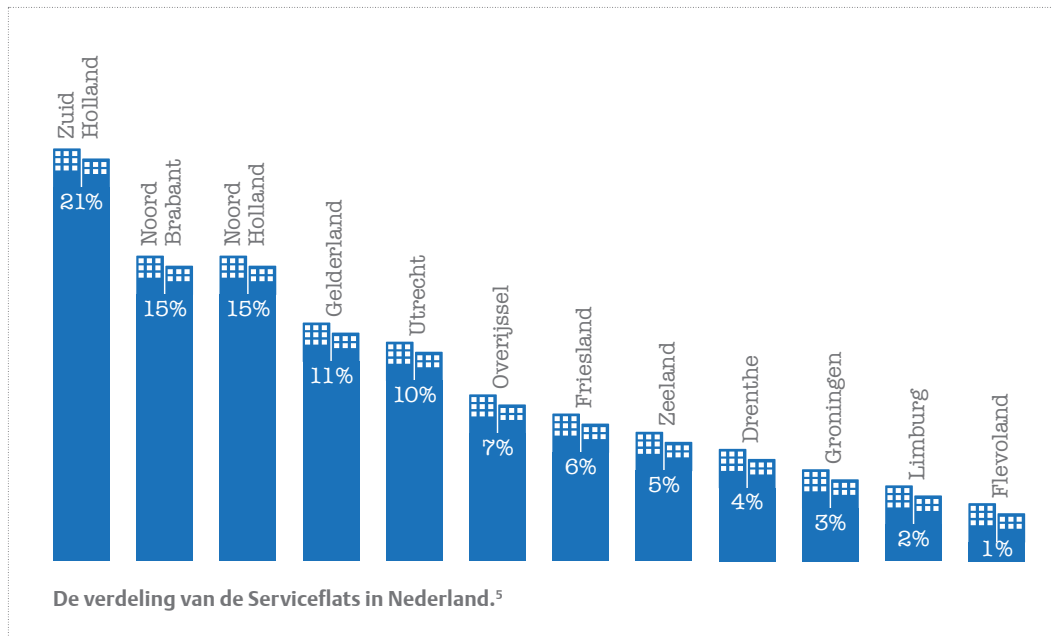
Niets is zo persoonlijk als de voorkeur voor een woonlocatie. Vanzelfsprekend in combinatie met bereikbaarheid en de nodige voorzieningen. Daardoor is de locatie van groot belang voor het slagen van een serviceflat.

Momenteel staat 53 procent van de serviceflats in de stad, en 47 procent in een dorp/landelijke omgeving. Van de 53 procent in de stad, is 44 procent gesitueerd nabij het centrum en 56 procent aan de rand van de stad of in een buitenwijk. De 47 procent dorpslocatie is verdeeld in 31 procent nabij het dorpscentrum en 69 procent in een buitengebied.

Zie op de volgende pagina de verdeling van de Serviceflats in Nederland per provincie.



“Onze bewoners zijn gemiddeld 87 jaar. Die blijven zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Het is voor hen een moeilijke beslissing om te gaan verhuizen als ze bijvoorbeeld méér zorg nodig zouden hebben. Daarom is toekomstbestendigheid een groot punt van aandacht bij de ontwikkeling van serviceflats.” Bart Magielse, Pro Senectute



De toekomst -2-

Serviceflats 2.0, de Nieuwe Norm

Of het nu om bestaande serviceflats gaat of om flats die worden gerevitaliseerd, of om nieuwbouw; het fundament onder het woonsucces is de bewoner zelf. De mens centraal stellen bij de opzet en uitwerking van woon- en zorgconcepten lijkt een open deur, maar is het niet. Immers, de bestaande serviceflats zijn ook neergezet als woonvorm met een verplicht totaalpakket services. Of bewoners dat nu wilden - of nodig hadden - of niet. Deze benadering werkt niet meer. En wordt nog eens extra ongewenst doordat de ouderen van nu, en de toekomstige, veel individueler in het leven staan dan de generaties daar voor. Mondigheid, gewend zijn eisen te stellen en een langer vitaal leven in combinatie met een andere manier van denken over wonen, zijn zaken

die zwaar dienen mee te wegen in de Nieuwe Norm voor serviceflats. Waarbij het zorg- en serviceaspect altijd facultatief zal moeten zijn.

Kort gezegd: zelfstandig wonen en beschut wonen in balans. Met de nadruk op keuzevrijheid.

Zorgconcepten en trends: eerst wonen, dan zorg

Wat ons duidelijk is geworden, is dat ouderen zelf willen bepalen welke zorg en met name welke services ze afnemen. Dit past in het beleid om wonen en zorg te scheiden. Je mag stellen dat dit dan ook dé tijd is voor Serviceflats 2.0. Omdat de opzet van woon- en zorgvormen zoals die Vitaal ZorgVast voor ogen staat, op deze scheiding is afgestemd.

Aan de fysieke kant betekent dit dat 'levensloopbestendigheid' een uitermate belangrijke factor van wonen uit zal gaan maken. Waardoor mensen langer in hun eigen huis kunnen blijven wonen, ook als er sprake is van een zwaardere zorgvraag. Uit de interviews blijkt dat de wetenschap dat er zorg mogelijk is, belangrijk is voor mensen om zich beschermd te voelen. Maar dan wel onzichtbare zorg. Het gaat dus vooral om wonen, met de mogelijkheid van zorg. Zorg op afroep, zorg op maat. En dat laatste kan in een veel breder perspectief worden gezien dan zorg alleen. Namelijk zorg in combinatie met Welzijn.

Zorg+ = zorg en welzijn

- **Zorggarantie** - zorg krijgen wanneer nodig, ook incidenteel.
- **24-uurs alarmering** - biedt veiligheid en zekerheid.
- **Recreatie** - voor contact, voor de geest, tegen vereenzaming.
- **Logeerruimten** - voor familie.
- **Maaltijdverzorging** - gemak, en luxe in geval van een bijbehorend restaurant.
- **Persoonlijke verzorging** - kapper, manicure/ pedicure, schoonheidsspecialiste.
- **Dagelijkse levensbehoeften** - winkel of boodschappenservice.
- **Hulpdiensten** - wassen, strijken, huishoudelijk werk, uitlaatservice en dergelijke.

De tendens die in gang is gezet, is dat er voor de (toekomstige) bewoners van de nieuwe serviceflats - waaronder ook de oude serviceflats worden gerekend die een eigentijds woon- en zorgconcept introduceren - vooral de nadruk op hoogwaardig wonen komt te liggen met zorg op afroep en services naar wens. Op een goede locatie, in een

service-woongebouw dat voldoet aan de moderne, levensbestendighedsstandaard, en waar het institutionele karakter afwezig is. En waar mensen de mogelijkheid krijgen om elkaar te ontmoeten, dingen gezamenlijk te ondernemen, maar zich ook zonder problemen kunnen terugtrekken in hun eigen woning. **Kortom: alle keuze in alle vrijheid.**



“Serviceflats zijn er van oudsher voor mensen die het kunnen betalen. Het is voor hen het alternatief voor het verzorgingshuis. Dit soort concepten hebben de toekomst.” Jim van Geest, Florence

“Je kiest voor een goede plek waar je concept in en bij past. En niet andersom.” Wienke Bodewes, Amvest



HOOFDSTUK III

Visie & aanpak

Guus Verduijn, directielid Woonzorg Nederland, Jim van Geest, voorzitter raad van bestuur Florence, Bart Magielse, voorzitter raad van bestuur Pro Senectute en Wienke Bodewes, algemeen directeur Amvest.

Vier mensen die vanuit hun functie de veranderingen in zorg en wonen naar de praktijk vertalen, en daar al geruime tijd mee bezig zijn. Omdat ze weten wat er speelt. Weten wat mensen belangrijk vinden en wat niet. Die de markt kennen als geen ander, de zorg en de woonbehoeften in alle lagen van de maatschappij. Hun visie op en aanpak van huisvesting en zorg voor ouderen levert een verhelderend beeld en de overtuiging dat door nú te handelen, problemen van later kunnen worden ondervangen.



INTERVIEW



Bart Magielse, Pro Senectute

Pro Senectute - 'voor de ouderdom' - is een kwalitatief hoogwaardige zorgaanbieder met een rijke historie. Sinds 1922 biedt Pro Senectute huisvesting en zorg aan senioren met een brede maatschappelijke en culturele interesse. Pro Senectute voorziet in twee typen locaties: de woonlocatie en de zorglocatie.

“In de jaren 20 zijn veel mensen van ‘goede stand’ in Nederland hun geld kwijtgeraakt. De Russische waardepapieren waren waardeloos geworden. Daardoor konden ze de buitens die ze bewoonden

niet langer aanhouden, maar ze wilden wel in diezelfde sfeer oud worden. Toen kreeg je in de jaren 60 de discussie rond de kwaliteit van particuliere huizen. Er werden destijds veel villa's afgestoten. Wij zijn toen mooie verzorgingshuizen gaan bouwen. Mooi, luxe en op heel goede plekken in Nederland. Mensen uit onze doelgroep vinden hier gelijkgestemden, leven in harmonie met elkaar en hebben ook op cultureel gebied herkenningpunten. Je hebt het dan over oud geld dat er een sobere leefstijl op na houdt. Hun kinderen zijn wat extravert

en niet echt bang om te laten zien dat er geld is, maar voor de huidige generatie senioren geldt dat nog wel. Onze bewoners zijn mensen die duurzaamheid, maatschappelijke ontwikkelingen, soberheid en dergelijke, hoog in het vaandel hebben staan. Het is een bepaald gedachtengoed. Daar worstelt deze groep ook mee. Maar het is een niche: een mooie, aparte doelgroep. Die wel een restaurant wil waar ze kunnen eten, maar dan niet dat geïnstitutionaliseerde. Geen verplichting. Dat past niet bij ze.”

Kernwaarden vasthouden

“Wij bieden vastgoed en zorg. Wat betreft de verzorging in deze groep is er een intensieve zorgvraag. Die moet je gezamenlijk met partijen invullen. Wij bedienen onze doelgroep volgens een hedendaagse formule, waarin minder de nadruk op ‘instituut’ ligt, en meer de nadruk op ‘individueel’. Mensen willen zelfstandig wonen, ze willen zelf de regie houden en daar spelen wij op in. Als je dan kijkt naar de veranderingen die nu op ons af komen, dan is onze vraag daarbij; hoe kunnen we hieraan tegemoetkomen, en toch die belangrijke waarden behouden? Hoe past onze werkwijze en visie beter bij de eigentijdse woonvoorzieningen?” En dan komt de opmerking die ook bij alle andere geïnterviewden te horen is: ‘om te beginnen, biedt een goede locatie, serviceflats de nodige kansen’.”

“Wij hebben twee serviceflats gekocht van alle eigenaren, gerenoveerd, en herontwikkeld in de markt voor verhuur gezet. En dat werkt.”

Meegroeien met veranderingen

“Als je een vastgoedcomplex moet besturen, moet je meegroeien met de veranderingen. Dan heb je het over huisvesting, het aannamebeleid en de servicekosten. En vaak is er een VVE waar je het mee eens moet worden. Voor de mensen telt: het is mijn huis, en dan is de solidariteit groot als je 87 bent en je wilt niet dat het hele gebouw op zijn kop wordt gezet. Ook al is dat beter voor alles en iedereen. Een stevige reden voor veel eigenaren om toch mee te gaan met de veranderingen, is dat ze niet willen dat hun kinderen worden opgezadeld met de erfenis van een serviceflat. Serviceflats hebben wel een toekomst, maar je moet dan met alle bewoners aansturen op de nodige veranderingen. Hoe? Allereerst door het vertrouwen van de mensen te krijgen. Als zij hun woning aan ons verkopen en ze kunnen hem gewoon weer terughuren, dan zijn ze ook bereid om mee te doen met het andere traject, namelijk de zorg- en serviceverlening. Men weet, of is bang, dat ze minder

voor hun huis krijgen dan gedacht. Vaak willen ze de regie niet uit handen geven. In de serviceflats zit een doelgroep voor wie het status is om een eigen huis te hebben. Verkopen ze die flat en huren ze hem terug, dan is dat voor hen een compleet andere beleving. Het voelt voor deze mensen alsof ze dan bij een sociale woningbouwvereniging gaan horen. Wat ons betreft is het gebouw op zich dan niet eens zo belangrijk. Het gaat allereerst om de goede relatie met de bewoners. En dat je ze beter en meer te bieden hebt dan nu het geval is.”

Andere functie verzorgingshuizen

“De verzorgingshuizen die gaan sluiten verdwijnen niet. Hun functie verandert. Ik heb al een paar keer meegemaakt dat mensen in een Amsterdams verzorgingshuis zeiden dat als ze een eigen bijdrage moesten gaan betalen, ze wel weer zelfstandig gingen wonen. Dat ze dan wel zorg zouden gaan

inkopen. Dan nemen ze een aanleunwoning of zoiets en worden ze met minder zware zorg geconfronteerd dan nu het geval is. Wij hebben daarvoor een plan ingeleverd bij de overheid en het blijkt een heel ingewikkelde markt te zijn, die echt ondernemerschap vereist. Toen in 1996 de AWBZ werd ingesteld kwam er veel aanbod vanuit de overheid. Nu willen mensen zelf dingen bepalen én de eigen financiële bijdrage wordt groter. Als ze alleen AOW hebben, dan krijgen ze absoluut problemen, want, wat er immers gaat gebeuren is de scheiding van wonen en zorg. Mensen die wel geld hebben krijgen vanzelfsprekend ook minder te maken met schrale, publieke voorzieningen.”

Te weinig gebouwd

“Juist omdat er een scheiding van wonen en zorg komt, komen ook de problemen om de hoek kijken. Er wordt te weinig gebouwd in Nederland om straks



“Het draait vooral om een integrale aansturing, wil je alles zo soepel en professioneel mogelijk laten verlopen.”

aan de veranderingen tegemoet te kunnen komen. Zo zou een woningbouwstichting in een wooncomplex ook diensten kunnen leveren, in samenwerking met zorgaanbieders. Wat we vooral moeten vermijden is dat het aanbod de mogelijkheden dicteert. Zo kunnen veel appartementen kleiner. In het algemeen zijn ze 75 - 80 m². Dat blijkt voor veel mensen al te groot, of lees, te duur te zijn. We moeten kijken naar de invulling. Hoe ziet alles er over 10 jaar uit? Groot is duur. Dat heeft de crisis wel pijnlijk duidelijk gemaakt.”

Individuele en gezamenlijke belangen

Hoe belangrijk is de zorgcomponent in het aanbod van Pro Senectute? “Ik noem dat het cafetariaconcept; je betaalt de diensten die je afneemt op basis van

eigen regie. Het is lastig in de zorg, want als je niets nodig hebt, hoeft je ook niet te betalen. Maar als je ziek wordt, dan moet het er wel zijn. En dan is er solidariteit voor nodig om toch alles betaalbaar te houden. Niet voor individuele zorg die een ander nodig heeft, maar er zijn immers ook algemene belangen. In de oude serviceflats waren de bewoners de baas. Maar nu gaat het om zorg én om diensten, en dat is een ingewikkeld samenspel dat je goed moet laten verlopen. De zorg, de omgang met de bewoners, dat alles moet de mensen aanspreken. Wij en zij moeten er affiniteit mee hebben. Er moet eenheid zijn in beleid en in ervaring. Je kunt ook wonen zonder zorg, maar dan toch in een beschermde omgeving, die veiligheid en comfort biedt. En zorg als dat nodig mocht zijn. Onze bewoners zijn gemiddeld 87 jaar. Die blijven zo lang mogelijk zelfstandig wonen en het is voor hen een moeilijke beslissing om te gaan verhuizen als ze bijvoorbeeld méér zorg nodig zouden hebben. Daarom is toekomstbestendigheid een groot punt van aandacht bij de ontwikkeling van serviceflats.”

Integrale visie

Dat Pro Senectute niet alleen in fraaie buitengebieden zit, maar ook middenin de bruisende stad, blijkt uit het volgende voorbeeld. “We hebben in Amsterdam bij het Olympisch Stadion een wooncomplex waar de serviceappartementen tussen de andere appartementen in zitten. Dat gedachtengoed spreekt niet iedereen aan, maar er zijn veel mensen die deze mix van leeftijden juist een pluspunt vinden. Wij hebben die flats gehuurd van een vastgoedbelegger. Voor een servicecomplex is het belangrijk dat er een relatieopbouw is tussen diensten, organisatie en ontwikkelaar. Integraliteit dus. In oude verzorgingshuizen kun je

ook investeren. Je kunt ze verbouwen zodat ze voldoen aan de behoefte van nu en straks.”

De markt

“Wat betreft de markt, die moet gewoon haar werk doen. Je hebt al genoeg te maken met regelgeving op het gebied van bouw, vergunningen, brandveiligheid en ga zo maar door. Daar moet de overheid zich verder niet mee bemoeien. De markt weet echt wel hoe je dit soort voorzieningen moet ontwikkelen. Er is een afname te zien aan investeringen bij de woningbouwverenigingen. Mensen met een sociale huur gingen vaak naar een verzorgingshuis vanuit financiële motieven. Dat is niet zo ingewikkeld. Ze kregen een dak boven hun hoofd, activiteiten voorgeschoteld en ze hielden nog wat geld over ook voor andere dingen. Straks zal een groot deel geld tekort komen. Maar die mensen moeten straks wel ergens passend zelfstandig kunnen wonen!”

Veranderingen service en zorg

“Het draait vooral om een integrale aansturing, wil je alles zo soepel en professioneel mogelijk laten verlopen. De behoefte aan zorg- en serviceverlening kun je op verschillende manieren invullen. Differentiatie, meer variëteit, meer ruimte voor particulier initiatief. Zo zie ik het. De markt zal bediend gaan worden door verschillende organisaties. Waar het om gaat is dat je expertise hebt opgebouwd en dat je de bewoner centraal stelt. Wat wil die klant?”

Zorgcontinuüm en dementerenden

“Dementerenden kunnen wat ons betreft in principe gewoon blijven wonen. Wel moeten er grenzen worden aangegeven. Als andere bewoners bijvoorbeeld echt overlast ervaren, dan kan dat mogelijk niet in een

serviceflat. Maar normaal gesproken veroorzaken dementerenden niet altijd overlast. Er is ook sprake van beeldvorming, maar goede begeleiding kan veel oplossen. Wat wel een gevaar voor de organisatie is, is dat de serviceflats wat populatie betreft teveel een zorglocatie worden. Om dat te voorkomen moet je daarvoor een standaard aanleggen. Met demente bewoners is het al heel verschillend. Als daar overlast door ontstaat en de normale continuïteit in het gedrag komt, moet je je afvragen: ‘doen wij het wel goed?’ Mensen moeten in een goede sfeer oud kunnen worden. En als dat niet meer gaat, dan moet je oplossingen verzinnen. Er zijn heel veel mensen die plezierig dement worden. Familie bemoeit zich er dan vaak mee, terwijl wij vinden dat die persoon toch zonder problemen daar kan blijven wonen. Pas als je het uiterste hebt gedaan en iemand verslechtert, dan kun je andere opvang regelen. Het is overigens heel vaak niet eens feitelijk aan de orde. Lichte vergeetachtigheid is nog niet altijd progressieve dementie. De doorstroming kan ook te snel gaan. De besluitvorming hinkt er dan achter aan. Het gaat altijd eerst om wonen. Onze visie, onze besluitvorming en ons totale handelen is erop gericht om het onderscheid dat we maken in de markt te behouden. Daarom nemen we ook initiatieven om vanuit onze visie en ervaring de gevolgen die de toekomstige veranderingen met zich meebrengen, zo breed mogelijk onder de aandacht van de beleidsmakers te brengen.”

“Mensen moeten in een goede sfeer oud kunnen worden.”

INTERVIEW

Guus Verduijn

“Woonzorg Nederland biedt woningen voor 55-plussers, maar in de praktijk zijn onze klanten vaak ouder. In ieder geval zijn ze meestal wat minder vitaal. Ze hebben zorg nodig, of zijn op een andere manier kwetsbaar. Bijvoorbeeld omdat ze vereenzamen. Mensen die nog alles kunnen en zich goed voelen kiezen vaak nog niet voor een seniorenwoning. Ook niet als ze tegen de 80 zijn.

De ene oudere is de andere niet. Ook in de wat kwetsbaardere groep zie je nog ontzettend veel verschil in mensen. Dat zit hem in de kernwaarden, wat ze belangrijk vinden in het leven. Waar de één bijvoorbeeld heel erg gesteld is op contact met veel mensen, mag het voor de ander wat rustiger zijn, met een beperkte groep bekenden. Wij houden rekening met zulke verschillen tussen mensen door verschillende soorten woongebouwen aan te bieden. Een gebouw aan de rand van het dorp trekt andere mensen dan een gebouw in een binnenstad. Toch willen alle senioren graag in zekere mate de regie houden over hun leven. Woonzorg Nederland biedt betaalbare woningen in een veilige omgeving en organiseert daar samen met andere organisaties diensten en zorg bij. Heel belangrijk voor ons daarbij is de mogelijkheid dat bewoners elkaar kunnen ontmoeten en zoveel mogelijk in het leven kunnen blijven staan. Ook als het wat minder met ze gaat.”



Terug naar de kerntaak

“Op dit moment zie je verschillende bewegingen in de woonmarkt voor senioren. Zo wordt er een nieuw type serviceflats ontwikkeld met een hotelachtig concept dat mensen met voldoende geld volledig ontzorgt. Maar de taak voor corporaties ligt aan de onderkant van de samenleving, in de sociale huur. Woonzorg Nederland richt zich daar vooral op de kwetsbare groep senioren die ook beschermd en beschut willen wonen, maar dat financieel niet kunnen regelen. Dat betekent dat je een goede, passende woning biedt, maar ook aandacht hebt voor een passende omgeving voor mensen. Dat kan volgens ons vooral door lokaal sterk aanwezig te zijn en de juiste verbindingen te leggen met gemeenten, vrijwilligersorganisaties en zorgorganisaties.”

Geen keuze maar noodzaak

“Als je kijkt naar de 80- en 90-jarigen die aan de onderkant zitten, dan vind ik die individualisering zoals die nu gaat in serviceflats, een zorgelijke ontwikkeling. Deze mensen kunnen van hun AOW net de huur betalen. Je hebt het dan over een maandinkomen van zo'n € 1.300. Dan blijft er vrijwel niets over om service in te kopen. En als ze ziek worden, brengt dat ook extra kosten met zich mee, en een afweging maken van óf medicijnen, óf eten, dat kán natuurlijk niet. Dus is voor ons de grote vraag, hoe vangen we deze groep mensen op? Wij hebben bestaande verzorgingshuizen waar wij zelfstandige woningen in kunnen bouwen voor mensen met een kleine beurs, en met de gemeente kunnen wij dan een plan maken voor vermaak, veiligheid en beschutting. Dan bied je ook die groep mensen wat zij nodig hebben.”



“Woonzorg Nederland richt zich binnen de sociale huur vooral op de kwetsbare groep senioren die ook beschermd en beschut willen wonen, maar dat financieel niet kunnen regelen. Dat betekent dat je een goede, passende woning biedt, maar ook aandacht hebt voor een passende omgeving voor mensen.”

Groot of klein

Een veel gehoorde opvatting is dat de seniorenhuisvesting vaak te klein is. Zelfs het voormalig College Bouw was dat van mening. In de praktijk ligt dat duidelijk anders: “Wij hebben verzorgingshuizen van 30 tot 40 jaar geleden. College Bouw vond: ‘Die zijn niet meer van deze tijd.’ Er moesten overall appartementen komen van 75m². Tijdens onderzoek

is bij ons wel vaker aangegeven dat mensen met een zorgvraag vaak helemaal niet zo’n grote ruimte willen hebben. De afstand bed naar stoel is belangrijk. Het is dus belangrijk om je te realiseren dat een kwetsbare groep mensen heel andere woonbehoeften heeft dan een vitale groep van misschien wel dezelfde leeftijd. Wij houden intakegesprekken,

willen weten wat mensen verwachten. En dan merken we keer op keer dat het om warmte en sfeer gaat.”

Eigen selectie

“Wij investeren in uitstraling. Mensen moeten zich thuis kunnen voelen. Het gaat echt niet alleen om functionaliteit. Er is sprake van een bepaalde leefstijl.

Het ene wooncomplex heeft daarom juist een heel andere aankleding dan het andere. Mensen kiezen voor wat hun aanspreekt. Als je bepaalde typen bij elkaar zet, dan kan dat botsen. Bijvoorbeeld de gezelligheidszoeker en de avonturiers. Dat botst. Zo treedt er vanzelf een eigen selectie op van mensen die wel elkaars gezelschap zoeken en mensen die afstand houden.”

Jim van Geest

“Door het regeringsbeleid krijg je de scheiding van wonen en zorg. Tot voor kort kon iedereen met een zorgindicatie, van ZZP 1 tot en met 10, all inclusive zorg krijgen. Dus zorg én verblijf. Deze manier is onbetaalbaar. Nu krijg je de ZZP 1 - 4, die nog wel zorg krijgen, maar dat is niet langer inclusief wonen. Maar ook de andere indicaties, de ZZP 5 - 10, gaan in een aantal stappen van all-in naar niet meer all-in. Wel zorg, maar niet per se wonen. Heel veel ouderen

willen als ze naar verzorgd wonen gaan, dat nog maar één keer doen. Die mensen zullen een eigen bijdrage moeten gaan betalen. Er zal dan worden gekeken naar vermogen, pensioen en eventueel inkomen. Die eigen bijdrage kan voor de zware zorg oplopen tot wel € 2.500 per maand. In elk geval zal het ‘naar vermogen’ worden berekend. Veel mensen zullen zelfstandig blijven wonen en alleen zorg inkopen.”

Maatwerk

“Mensen willen in hun eigen buurtje wonen. En dan kom je vanzelf bij thuiszorg terecht. Het is trouwens heel verstandig om ook zelf weer een deel te gaan doen; je moet je niet alles laten aanleunen. Voor Florence betekent dit dat er geen standaardzorg wordt aangeboden, maar alleen nog maatwerk. Zo hebben we ‘Allure’ een pakket dat door mensen wordt gekozen die liever alles zelf betalen. Een luxe pakket voor de top-5 van de allerrijksten. Serviceflats zijn er van oudsher voor de mensen die het zich kunnen veroorloven. Het is voor hen het alternatief voor een verzorgingshuis. Dit soort concepten hebben de toekomst.”

1 + 1 = 3

“Zorgvastgoed is eigendom met hoge servicekosten. Je ziet nu dat er een waardedaling aan de gang is. Wel hoge kosten maar dan niet je appartement kwijt kunnen. Bij Florence scheiden we wonen en zorg, en wel in de breedste zin van het woord. Wij zijn niet van de stenen. Daar zijn commerciële partijen, zoals beleggers voor, de corporaties. Wij houden ons

uitsluitend bezig met zorg. Wij kiezen voor de lage ZZP's, werken nauw samen met andere partijen, zoals woningcorporaties die serviceflats in hun portefeuille hebben. Via de traditionele manier is wonen en zorg 1 + 1 = 2. Bij Florence is 1 + 1 altijd 3. Waarom? Omdat wij ervan overtuigd zijn dat de toekomstige waarde ligt in het aanbieden van aantrekkelijke ‘zachte’ dingen. Dus de manier waarop je mensen zorg en hulp biedt, en alles daaromheen. Dát is waar zorgaanbieders zich mee zullen gaan onderscheiden. En wij denken dat wij daarin het verschil kunnen maken. Dat betekent ook meteen dat je voor investeerders een partij bent en wordt met meerwaarde.”

Huismeesterconcept

“Momenteel kost het allemaal heel veel, omdat volgens het concept met vaste kosten voor iedereen wordt gewerkt. Omdat iedere organisatie, ook iedereen moet betalen. En dat wordt dan gedeeld door het aantal appartementen in het verzorgingshuis. En dus niet naar wat mensen daadwerkelijk afnemen.



Wij hebben het huismeesterconcept gecreëerd. Daar zitten 5 thema's in: je zorgt voor een thuis, mensen kunnen elkaar ontmoeten, het moet er veilig zijn, je biedt diensten aan én je biedt zorg aan. Een mooi voorbeeld is Woonzorgcentrum Steenvoorde in Rijswijk. Daar is alles veranderd. Vesteda exploiteerde dat. Er was sprake van een aanzienlijke leegstand. Dus zijn we gaan samenwerken onder het motto ‘Thuis in Rijswijk’. Wij hebben een huismeester aangesteld die allerlei klusjes voor de mensen kan doen. Hij heeft een zorgachtergrond, dus is bekend met alles wat er speelt. Het is een concept dat wij in de praktijk zullen en kunnen uitbreiden, als we kunnen inventariseren wat mensen willen. Dat is dus de crux: wat willen mensen, en daar moet je dan op inspelen.”

Cohesie

‘Soms zijn het eenvoudige ingrepen die het succes bepalen. Je moet klaarstaan voor mensen, hun vragen beantwoorden, je moet zorgen dat er cohesie ontstaat. Zowel op individueel niveau als op gezamenlijk niveau. In Steenvoorde hebben wij een

heel gezellige ruimte beneden ingericht, met een koffiekamer. Mensen kunnen daar van alles doen. Aan de overkant van Steenvoorde hebben we twee restaurants en een zwembad. Daar vinden allerlei activiteiten plaats, en mensen kunnen uit eten. Ze betalen waar ze gebruik van maken. En meer niet. Alles loopt via Florence. Waar het op neerkomt? Wat ze niet nodig hebben, betalen ze niet. Dat is het grote verschil met de oude situatie.”

Kiezen voor lagere kosten

“Mensen die thuis blijven wonen, krijgen zorgbehandeling van thuiszorg. Ze hebben een thuispas van Florence; ze zijn lid van de ledenorganisatie. Wij hebben allerlei aanbiedingen voor leuke zaken, maar ook voor heel praktische,]zoals tuinonderhoud. Alles wat ze willen, kunnen ze aan huis krijgen. Mensen kunnen kiezen voor gemak, maar ook voor lagere kosten. Bijvoorbeeld als hun wasmachine kapot is. Kopen ze dan een nieuwe, of maken ze voortaan gebruik van de onze wasservice? Wij kunnen alles



“Van zorg in huis naar zorg aan huis. Dat is de kant die de zorg op gaat. Voor het overschot aan zorggebouwen geldt dat er nu meer een sfeer van zorg is dan van wonen. Dat zou je op een andere manier moeten benaderen. Eerst wonen, dan zorg.”

op een efficiënte manier regelen. Dat is de kern: afnemen wat je wilt. Het is hetzelfde systeem als in een hotel. Roomservice is eten, is rekening. Wij gaan ook zo'n systeem invoeren. Wij houden administratief bij wat iemand afneemt. Minimale administratie, maximaal geregeld. Je hebt maatwerk waar je voor betaalt, en een klein deel voor de huismeester. Dat is ons afrekenstelsel.”

Meerwaarde bieden

“Ook onze medewerkers moeten bereid zijn dit serviceconcept uit te dragen. Ze moeten plezier in hun werk hebben, er representatief uit zien. Dat betekent dus ook dat je de opleiding van je medewerkers op een wat andere manier moet aanpakken. Als je op deze manier je zorg aanpakt, dan kan dat ook heel goed werken in de serviceflats die het momenteel helemaal niet zo goed doen. Zorg dat de zachte factoren meerwaarde bieden, maak alles flexibeler dan het nu (waarschijnlijk) is, en dan versterkt dat alles bij elkaar de harde kant, dus de fysieke huisvesting.”

Zware zorg

“Wij hebben complete thuiszorgteams voor de zware zorg. Mensen kunnen hun pakket kiezen naar gelang hun zorgindicatie. Via Allure kunnen we alles regelen. Bij deze mensen gaat het vaak om een wat hogere leeftijd, en zij krijgen met een vast team te maken, dat op die plek meer zorg kan bieden, omdat dan alleen een huismeester niet langer voldoende is.”

Basis is aanwezig

“Wat betreft het vastgoed kun je stellen dat de basis er wel is. Je moet het alleen allemaal wat optuigen, omdat de serviceflats in een hoger segment zitten.



Mensen die naar een serviceflat gaan, hebben bijna allemaal in hun achterhoofd dat dit de laatste keer is dat ze verhuizen. Hier past meestal de scheiding van wonen en zorg meer dan prima. Je mag stellen dat het de wens is van de meeste mensen om in hun eigen omgeving te blijven wonen. Uitzonderingen waarbij dat niet kan, zijn mensen die zwaar dementeren. Maar ook daar hebben wij de 'Florence Expertise' voor, speciaal voor de zware gespecialiseerde zorg. En dan is er ook nog een afdeling voor jong-dementerenden. Deze mensen vragen ook heel specifieke zorg. Als er een zorggebouw is, moet je kijken of je het echt geschikt kunt maken om mensen in te laten wonen. Dat is fundamenteel iets anders dan alleen verblijven. Voor serviceflats geldt dat ook. Dat zijn mooie woonkansen met de nadruk op wonen, samen met services.”

Toekomst

“Het omslagpunt ligt in de volgende ontwikkeling die er op termijn zou moeten komen. Van zorg in huis naar zorg aan huis. Dat is de kant die de zorg op gaat. Voor het overschot aan zorggebouwen geldt dat er nu meer een sfeer van zorg is dan van wonen. Dat zou je op een andere manier moeten benaderen. Eerst wonen, dan zorg. En vanzelfsprekend is de locatie erg belangrijk. Florence heeft wel een vastgoedportefeuille, maar die gaan we herbezielen. We gaan de zorg zoals die nu is afbouwen, zodat de nieuwe locaties weer wonen uitademen. Alles in samenwerking natuurlijk. Wij waren een van de eersten die de zorgappartementen op Funda hebben gezet, Woonz. Mensen moeten kunnen kiezen waar ze willen wonen. En je hoeft géén eigenaar te zijn om heel mooi en goed te kunnen wonen.”

Wienke Bodewes

“Wij hebben een zorgvastgoedfonds, het Amvest Living & Care fund. Een fonds met specifieke kenmerken, in eerste instantie gefinancierd door onze aandeelhouders AEGON en PfZW. Gezamenlijk vragen wij ons af; wat kunnen we doen in dit hele veranderende zorgtraject? De Laren en Futura zijn zorgoperators, waar wij nu reeds in participeren; met andere zorgoperators zijn wij nog in gesprek. Amvest heeft zorgvilla's. Kleinschalig, niet meer dan 25 appartementen. We zitten aan de bovenkant van de markt, Hilversum en Rhooon, maar ook in het middensegment, Oudewater. Tot nu toe blijkt de vraag overweldigend. We voorzien duidelijk in een behoefte. We zijn nu samen met onze aandeelhouders aan het onderzoeken of we iets kunnen betekenen voor senioren, die behoefte hebben aan psychogeriatrische zorg. Dat wordt de volgende stap.”

Weten wat er speelt

“Mensen blijven steeds langer zelfstandig wonen en de thuiszorg is echt een professie. We werken met lokale zorgteams. Zeker in kleine gemeenten is het erg belangrijk dat ook de zorgprofessionals weten wat er in de omgeving speelt. Dat is een goede trend, die we dan ook voortzetten. Als mensen minder vitaal worden, dan zie je in veel gevallen toch nog steeds dat familie en burens klaar staan. Mantelzorg is en blijft belangrijk, maar lost niet de behoefte op aan professionele ondersteuning.”



Gevoelige materie

“Wij hebben een duidelijke opvatting over de kwaliteit van zorg. Die moet van uitnemende kwaliteit zijn, minder mag niet. De nuances zullen verschillen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de afmetingen van de appartementen. Het lastige is dat als mensen verward raken, of minder kunnen bewegen en er sprake is van een hogere zorgindicatie, dat er diverse segmenten zijn waar de zorg dan betrekking op moet hebben. Is iemand alleen lichamelijk tot minder in staat, of speelt er ook nog een psychisch aspect mee.”

Beleggers denken - vaak - in stenen. Dat kan niet meer. Het draait vooral om de kwaliteit van de zorgoperator. Het welzijn is naast de zorgcomponent dé belangrijkste factor. Dát is je bedrijfsmiddel. Wij hebben een conceptkwaliteit en die moet je te allen tijde handhaven. Je hebt het over een kwetsbare groep, ZZP-4 en hoger. Extra letten op kwaliteit is dan ook een dagelijkse must. Op zich is het paradoxaal. Het gaat over institutioneel wonen en dat ligt bij de particulier, terecht, héél gevoelig.”

Ander ondernemerschap

“Het is een boeiend en complex proces geweest om een start te maken met een zorgfonds. Een veranderingsslag, waarbij we nieuwe concepten hebben ontwikkeld. Het is een ander ondernemerschap dat is gericht op lekker wonen in plaats van op zorg pur sang. Mensen willen wel zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, maar dan wel beschermd. Welzijn is ook in de laatste levensfase heel belangrijk. Dat moet er dan ook zijn. Het is en kan niet zo zijn dat als mensen bij ons in een serviceflat - dus zorgvilla - wonen, dat we zeggen tegen het einde van hun leven dat ze niet op hun veilige plek kunnen blijven. Je mag niet weglopen voor de problematiek. Als wij een groter fonds worden, dan komt er op een bepaald moment wellicht een cross-over met een hospice waar we dan een contract mee kunnen afsluiten. Als mensen gaan dementeren, dan kun je in bepaalde gevallen met agressie te maken krijgen en dat geeft dan vanzelfsprekend veel overlast voor de anderen. Dan is de enige oplossing dat de bewoner ergens anders gaat wonen, maar ook in zo'n situatie moet je alles heel goed overwegen. Wat kan, en wat kan niet. Voor de goede orde, een serviceflat/zorgvilla is dus

ook voor ons geen vervanging voor de extreem zware zorg, maar moet wel veel aan kunnen.”

Eigen plek

“Als je in termen van wooncarrière denkt, dan zie je dat mensen na hun 65ste heel weinig verhuisgeneigd zijn. Tot hun 55ste verhuizen mensen nog wel, daarna neemt het af. Daar moet je zorgconcept dan wel op zijn afgestemd. Mantelzorg speelt een belangrijke rol, en wordt wellicht nog belangrijker in de toekomst. Maar er zal altijd een beperkte groep zijn die méér comfort wil. Die lichte zorg wil hebben, en dan al of niet in de vorm van thuiszorg. Neem bijvoorbeeld Molenwijk. Daar zijn allerlei functies aanwezig, mensen wonen daar samen. Het is een gemeenschap waar de zorgcomponent en service aanwezig is. Mensen maken daar op afroep gebruik van. In gemeenschapszin wordt er van alles georganiseerd. De zorgcomponent is dus niet dominant. Er zitten daar heel leuke mensen en ik denk dat dit soort wijken een hoge vlucht kan nemen; zelfstandig wonen op je eigen oude plek. Het gaat dus om kleinschaligheid, op latere leeftijd kun je gewoon vaak zelf dingen niet meer. En als je dan weet waar je dat kunt inkopen, dan houd je een prettige situatie. Dat is niet ons aandachtsgebied, maar zeker ook een manier van wonen die sommige Nederlanders aanspreekt.”

Subtiel evenwicht

“Bij onze kleine zorgvilla's gaat het niet alleen om zorg. Prettig wonen en een goede service zijn erg belangrijk. Vereenzaming ligt voor veel ouderen op de loer, en als je dan met mensen woont met een gelijke geschiedenis, dan kan het leven een stuk vrolijker zijn. Onze opvatting komt terug in de ontwerpen van

de zorgvilla's: kleinschaligheid. Wel in een woonwijk, wel met tuin, maar niet ergens in een bos. Dan bied je veiligheid en bescherming, terwijl mensen dan toch zo zelfstandig mogelijk wonen. Je zou het kunnen vergelijken met een familiehotel, maar dan met een eigen appartement. Er is een gemeenschappelijke ruimte, er is sprake van welzijn en hospitality. Het is een subtiel evenwicht omdat alle diensten wel worden verleend, maar niet direct zichtbaar zijn. Je zou kunnen zeggen dat deze mensen 'doorgaan met hun eigen leven, maar dan beschermd.'

“Als iemand een koopflat heeft in een serviceflat, dan zit daar een bepaald servicepakket aan vast. Dat kan niet langer. Het moet minder, omdat het anders echt veel te duur wordt.”

Bouwen

'Er is een mindshift nodig. Amvest ontwikkelt en exploiteert. Je kiest voor een goede plek waar je concept in en bij past. En niet andersom. Je moet vasthouden aan je concept en dat steeds weer verbeteren. In het oude zorgvastgoed zag je dat er 120 bedden waren, en dat de eigenaar een zorginstelling is. Dit vastgoed laat zich niet eenvoudig herontwikkelen. De vraag is: wat doe je met het gebouw? Wij zeggen dan: 'Wij willen alleen een plek die past bij ons concept'. Vastgoed is daaraan ondergeschikt. Je hebt het dan over een inactieve kasstroom, en je moet een formule vinden om het

terug te verdienen. Het is een bedrijfsmiddel. Heel apart vinden wij de opvatting van de ministeries: 'Nederland is uit gebouwd. Beetje opknappen en je komt al een heel eind'. Dat is dom. We moeten er nog steeds van uit blijven gaan dat gebouwen 100 jaar mee gaan, en dat er daardoor dus juist veel vervangingsbehoefte is. Bovendien heb je te maken met het evenwicht in demografie. En dat is altijd gericht op kwaliteit. Door schaarste ontstaat er nieuwe vraag. Nederland vergrijs. Het bestaande vastgoed kan deze vraag niet aan. Bovendien zijn ouderen welvarender en naarmate ze meer moeten betalen, ook veeleisender. Zelf betalen is zelf bepalen. Daar moeten we gewoon vanuit gaan. Bestaand vastgoed kan wel een andere bestemming krijgen, maar dan moet er aan héél veel voorwaarden worden voldaan. Of je moet gewoon slopen en nieuw bouwen.”

Bepalende succesfactoren

“Wat vaak gebeurde, is dat we te laat waren met ergens op in te spelen. We moeten veel sneller op de nieuwe situatie inspelen, en dus ook op de toekomstige. Als iemand een koopflat heeft in een serviceflat, dan zit daar een bepaald servicepakket aan vast. Dat kan niet langer. Het moet minder, omdat het anders echt veel te duur wordt. Maatwerk dus. Dat zal een van de succesfactoren zijn.”

Overhead

“Kleinschalig is voor Amvest belangrijk. Onze bewoners zullen dat steeds meer vragen. Natuurlijk moet je een bepaalde massa hebben om goed te kunnen draaien, maar het is de kunst om een zelfstandige organisatie te runnen, die wel kleinschalig is, maar toch geen verlies oplevert. Dat kun je bereiken door bijvoorbeeld



geen eigen huisarts meer in dienst te hebben. Je koopt zorg in. Je moet je overhead zo klein mogelijk houden. Alleen de directe zorg, die heb je in dienst. Meer dus niet. Je kunt over het algemeen kijken naar het kostenniveau van kleinschalige zorgvilla's. Wat kun je goedkoper doen dan de grootschalige zorg? Dat is veel, en dat zit hem voornamelijk in de overheadkosten.”

Wie betaalt wat

“En wie betaalt eigenlijk? Een belangrijk deel van de Nederlandse senioren met een zorgvraag woont nu en in de toekomst in reguliere zorginstellingen. De kosten worden gedeeld door de overheid en de

zorgverzekering. De eigen bijdrage stijgt echter ten gevolge van veranderende regels. Natuurlijk is er solidariteit tussen Nederlanders, maar deze heeft zijn grens. Senioren die door een goede inkomens- en vermogenspositie € 2.100 eigen bijdrage gaan betalen, zullen meer zelf willen bepalen hoe ze willen wonen. Veel 70-plussers hebben nog maar een kleine hypotheek, ongeveer 20 procent van de waarde van het huis, en steeds meer 80-plussers hebben naast de AOW een behoorlijk pensioen opgebouwd. Deze groep, die een behoorlijke omvang heeft en die de komende jaren groeit, zal voor een betere kwaliteit van zorg willen en kunnen betalen.”

Revitaliseren, bouwen en exploiteren.

De visie van Vitaal ZorgVast op serviceflats 2.0.

En de oplossingsrichtingen.

De veranderingen in huisvesting en zorg voor ouderen, vragen om een compleet andere aanpak dan nu het geval is. Om de woon- en zorgsituatie op te vangen van bewoners van verzorgingshuizen die in hun huidige vorm ophouden te bestaan. Maar ook om de leegloop van de oude serviceflats op te vangen. Door woon- en zorgconcepten te ontwikkelen die passen bij de huidige en nieuwe generatie ouderen. Vitaal ZorgVast heeft voor alle aspecten die daar bij komen kijken, standaarden/ oplossingen ontwikkeld, en wel op het terrein van revitaliseren, herbestemmen, nieuwbouw en exploitatie. Het Care team van Vitaal ZorgVast richt zich op het bedenken en ontwerpen van woonzorgconcepten.



Artist impression De Zwarte Hond Architectuur & Stedenbouw



Gerard Thaens



“Mensen bepalen zelf wat ze zoeken op woongebied. Dat vraagt een grotere servicegerichtheid.”

Gerard Thaens, Care team

Vitaal ZorgVast

De huidige situatie

Oude serviceflats lopen leeg. De vaste, hoge servicekosten vormen een onoverkomelijk obstakel voor velen. De traditionele verzorgingshuizen, waar we er nu nog meer dan 1.000 van hebben, verdwijnen door de invoering van scheiden wonen en zorg. Rendementen staan onder druk. Kortom, het huidige aanbod sluit onvoldoende aan op de vraag en zit niet meer vanzelfsprekend vol. Mensen willen regie over hun leven houden. Daarbij komt dat senioren het liefst zelfstandig willen blijven wonen. Daardoor ontstaan nieuwe vragen op het gebied van wonen. Mensen bepalen daarbij zelf wat ze zoeken. Dat vraagt van zorgondernemers en dienstverleners een grotere servicegerichtheid. Hoewel de vraag in bestaande serviceflats de afgelopen jaren flink is teruggelopen, verwachten wij de komende jaren juist een groei. Mensen willen zo ‘gewoon’ mogelijk blijven wonen. In een huiselijke, stimulerende leefomgeving. Ouderen leven na hun werkzame leven nog gemiddeld zo’n 20 jaar.

Hoewel de behoefte aan zorg in die jaren stijgt, blijven veel mensen nog lang vitaal. Daar moet de woonomgeving in voorzien. Wel de mogelijkheid voor zorg in de directe omgeving, maar niet zichtbaar. Maar ook welzijn en culturele mogelijkheden spelen een rol bij het creëren van een aantrekkelijke leefomgeving. Daarbij hebben corporaties steeds minder middelen om te investeren in de nieuwe, noodzakelijke woonvormen. Dat laatste, die noodzaak, is voor Vitaal ZorgVast de aanleiding geweest om toekomstbestendige, realistische woonzorg- en verdienmodellen te ontwikkelen. Ook de Smartcollectie⁶ van BAM Woningbouw voorziet in een aantal ‘zorgproof’ plattegronden en een zorgpakket dat eenvoudig in de woningen kan worden ingepast.

Welke aanpak hebben wij voor ogen?

Gerard Thaens, verantwoordelijk voor het Care team van Vitaal ZorgVast: “Wij zijn van mening dat er

goede oplossingen zijn, dat de situatie zoals hij nu is, als een positieve kans kan worden gezien om de huidige én toekomstige woon- en zorgmarkt op een toekomstbestendige manier vorm te geven. Zowel aan de harde als aan de zachte kant. Wij vinden de menselijke factor, de dienstverlener die dagelijks beschikbaar is voor de bewoners, de belangrijkste factor tot succes. Reden voor Vitaal ZorgVast om hier veel tijd en energie in te steken, om er samen met de zorgaanbieder een succes van te maken.”

Wat wij als 3 oplossingsrichtingen zien zijn:

- Ontwikkeling en realisatie van nieuwe woongebouwen met een service- en zorgcomponent.
- Revitalisering en herbesteding van verzorgingshuizen, waardoor de huidige situatie van eerst zorg, dan wonen, wordt omgedraaid naar eerst wonen en dan zorg.

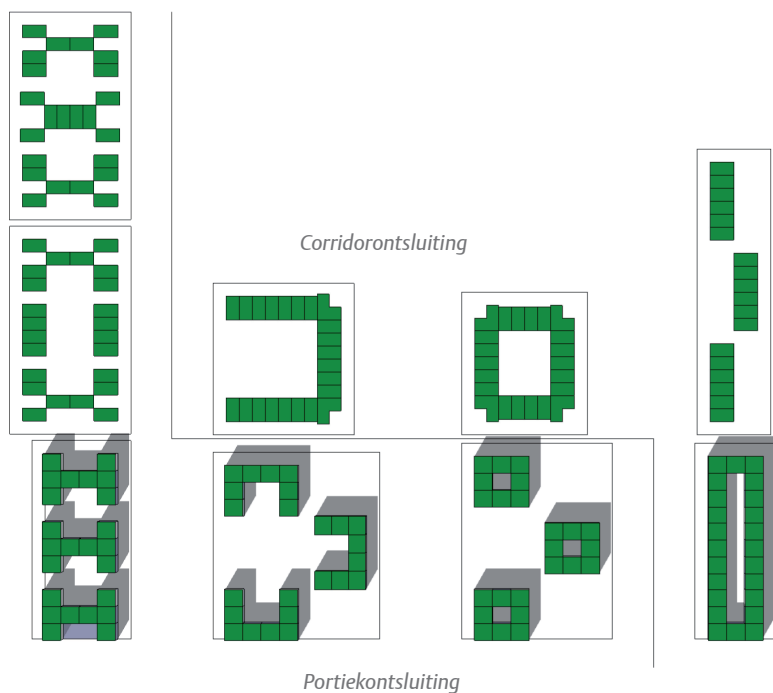
- Serviceflatachtige concepten met een dienstenpakket aan huis, en afgestemd op behoefte. Maatwerk dus.

Om voorgaande oplossingsrichtingen te realiseren, vanzelfsprekend op een rendabele manier, bieden wij onze opdrachtgevers het volgende:

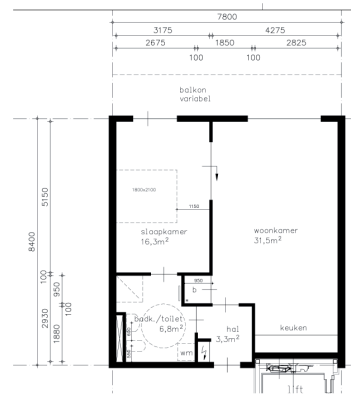
- Een woonvisie die is vertaald naar een ruimtelijk programma van eisen.
- Een verdienmodel voor de exploitant op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- Een verdienmodel voor de belegger.

Vitaal ZorgVast werkt samen met de exploitant en belegger het complete concept uit. Wij leveren interdisciplinaire teams om het proces van ontwikkeling tot en met beheer te managen.”

Modulaire opbouw



Referentie W&R woning⁷



Referentie Baroniepad (60m² zorgapp.)

Standaard wordt maatwerk

Gerard Thaens: “Wij hebben diverse standaarden ontwikkeld op genoemd terrein van revitaliseren, nieuwbouw en exploitatie. Onze opdrachtgevers worden door ons ondersteund, zodat ideeën kunnen worden omgezet in concrete, haalbare modellen, door vanuit een integrale business case te kijken naar de opgave. Wij onderzoeken de haalbaarheid, waarna wij het gebouw of de woningen kunnen ontwikkelen en realiseren. Tot en met (langdurige) onderhoud van gebouwen en installaties, als dat wenselijk is. Deze standaarden worden vanzelfsprekend maatwerk voor elke specifieke vraag van de opdrachtgever. In de haalbaarheidsfase consulteren wij beleggers, maken een schetsplan en prijzen de investering af. Wij passen al in een vroeg stadium van de ontwikkeling, de LCC-analyse toe om investeringsbeslissingen te optimaliseren.” Lees hiernaast meer over LCC.

Beleggers, zorginstellingen en eigenaren

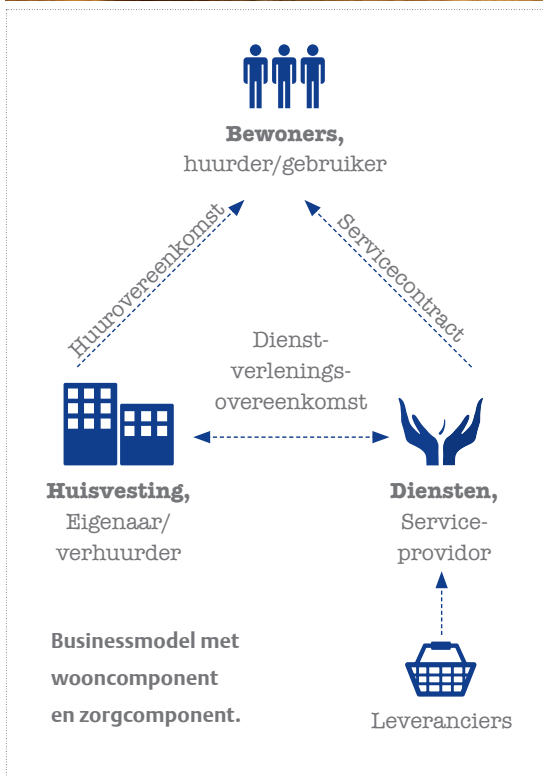
Thomas Swinkels (senior ontwikkelaar bij Vitaal ZorgVast, en vooral in het zuiden actief met een aantal studies en plannen voor herontwikkeling en renovatie): “Beleggers kunnen wij een interessante propositie voorleggen, door een gebouw turn key op te leveren, met een solide kasstroom. Zorginstellingen kunnen we van dienst zijn door zorg te dragen voor een herbestemming van verzorgingshuizen, of een doorstart naar serviceflats volgens de Nieuwe Norm. Eigenaren van serviceflats zoals stichtingen en particuliere eigenaren (VVE’s), kunnen we helpen bij het revitaliseren van hun bestaande gebouwen. Maar we adviseren en helpen ook bij het stroomlijnen c.q. saneren van de bestaande organisaties, waardoor aan de norm voor levensloopbestendige bewoning, met service en zorg op maat, kan worden voldaan.”



Ontwikkelen volgens Life Cycle Costing

De fasen die een vastgoedobject doorloopt, maken deel uit van een cyclisch proces. Juist in de ontwikkelings- en realisatiefase wordt een groot deel van de gebouwgebonden kosten gedurende de exploitatiefase bepaald als gevolg van ontwerpbeslissingen.

Wij ontwikkelen projecten vanuit onze Life Cycle Costing-methode (LCC), waarbij vanuit het vroegste stadium ontwikkelmethoden en materiaalkeuzen worden meegenomen, die op de lange duur een hoger rendement opleveren. LCC is van grote waarde bij investeringsbeslissingen. De methode geeft inzicht in de jaarlijkse lasten voor de gebruiker en/of eigenaar van een gebouw gedurende een vastgestelde periode. Iedere investeringsbeslissing kan met behulp van een LCC-analyse worden geoptimaliseerd. Zodoende is LCC niet alleen relevant voor nieuwbouwprojecten; maar ook voor investeringen in onderhoud, opwaardering of herbestemming van bestaand vastgoed. Waardoor u verzekerd bent van een optimale besluitvorming en investering.



Project:

Herontwikkeling 160 appartementen, Oranjewoud.

Samenwerkingsverband:

Vitaal ZorgVast en Stichting Serviceflats Oranjewoud in Heerenveen.

De wooncomponent bestaat uit:

- Huurovereenkomst voor de woonruimten. Kan ook onderdeel zijn van een woonservicecontract.
- Servicekosten die te maken hebben met het opstal/woning/technische installaties en dergelijke.

De servicecomponent bestaat uit:

- Persoonsgebonden servicecontract ten behoeve van welzijn en zorg.
- Zorggarantie en zorgalarmering.
- Gebruik gezamenlijke ruimten, logeerruimten en dergelijke.
- Bewoners maken hierover afspraken met de serviceprovider. Inkoop van diensten door derden verloopt bij voorkeur via de serviceprovider maar kan ook door de bewoner rechtstreeks met een andere dienstverlener worden geregeld.

De dienstverleningsovereenkomst:

Vastgoedexploitant sluit met de service-provider een huurovereenkomst af voor het gebruik van de algemene ruimten, logeerruimten en dergelijke.

Yvonne Vondeling, senior ontwikkelaar bij Vitaal ZorgVast, is verantwoordelijk voor het project Oranjewoud: “Het concept, woonvorm en woongebouw, en aanpak, kunnen wij integraal ontwikkelen voor onze cliënten. Momenteel zijn wij bezig met dit project in samenwerking met Stichting Serviceflats Oranjewoud in Heerenveen, waarbij we het concept in zijn geheel kunnen uitwerken. Het betreft hier een herontwikkeling van 160 appartementen. Deze woningen zijn levensloopbestendig met een zorgcomponent en een servicecomponent. Op diverse andere locaties verrichten wij studies naar de haalbaarheid van dit concept.”

Creatief denken en doen

Geard Thaens geeft aan wat er nodig is om tegemoet te komen aan de veranderde woonwensen/eisen: “Om de huidige en toekomstige ouderen uitzicht te bieden op de meest optimale en betaalbare manier van wonen en zorg, is een verandering in denken en doen noodzakelijk. Van aanbodgestuurd naar vraaggericht. Daar zijn ingrijpende veranderingen voor nodig. Ook in de algemene manier van denken over wonen en zorg. Betutteling en institutionalisering zijn verleden tijd. Zelfredzaamheid, vaak in combinatie met services en zorg waar nodig, houdt mensen langer vitaal. Ook het ingesloten idee dat woningen voor ouderen altijd te klein zijn, kan van tafel. Dat is wel gebleken uit de interviews en enquêtes onder ouderen. 60 tot 75m² wordt vaak als ideaal gezien met wat uitschieters naar boven. Dat opent perspectief voor de gebouwen die gerevitaliseerd of gerenoveerd moeten worden om te voldoen aan de huidige en toekomstige standaard. Woningen waarin smart solutions worden geïntegreerd om de levensloopbestendigheid te verwezenlijken.

Domotica, gelijkvloers wonen, brede deuren, trapliftten en dergelijke zullen een vast deel van de ontwikkeling uit moeten maken. Multifunctionele verblijfsruimten zijn een must, en een huismeester of portier verhoogt het gevoel van veiligheid in huis. Ook als er bestaande individuele woningen moeten worden aangepast of gebouwd, spelen deze basisvoorzieningen een grote rol. En ook op buurt- en op wijkniveau moeten mensen terecht kunnen. De vereenzaming waar nu veel ouderen mee leven, staat hun gevoel van welbevinden in de weg. Dat probleem kan worden opgelost door integrale oplossingen aan te bieden, die weliswaar geld kosten, maar zich terugbetalen door het succes in ‘wonen’, en voor mens en maatschappij zeer waarschijnlijk in lagere zorgkosten.”

Open mind

Gerard Thaens vervolgt: “Buiten de in dit cahier genoemde maatregelen, ideeën, concepten en mogelijkheden, blijft het noodzakelijk om een open mind te behouden voor wat er speelt in de maatschappij. Dat de nieuwe generatie ouderen niet meer de zelfde is als 20 jaar geleden, is een understatement. De maatschappelijke kant van de zaak weegt even zwaar, zo niet zwaarder, dan de ‘stenen kant’ van de zaak.

Door innovatieve oplossingen te realiseren, die ook nog eens de investering positief beïnvloeden, levert Vitaal ZorgVast graag een bijdrage aan de revitalisering, nieuwbouw, exploitatie en, indien wenselijk, onderhoud van vastgoed voor wat binnenkort en later belangrijk is voor bijna de helft van Nederland; ouderenhuisvesting volgens de Nieuwe Norm, Serviceflats 2.0.”



BRONNENLIJST

Hoofdstuk I

- 1: Bron, Facts en Figures, TimesLab Onderzoek en Innovatie.
- 2: Afwijkende indelingen werden buiten beschouwing gehouden.

Hoofdstuk II

- 3: Bron, CBS Bevolkingsstatistiek; CBS Bevolkingsprognose voor 2013-2060.
- 4: Bron, landelijk onderzoek lokaal beleid ouderenhuisvesting, Ipso Facto iov ministerie van Binnenlandse Zaken, december 2012.
- 5: Kerngegevens serviceflats in Nederland anno 2011.

Hoofdstuk IV

- 6: Zie voor meer informatie de website, <http://www.bamwoningbouw.nl/smartcollectie/>
- 7: Referentie W&R woning ontwikkeld door BAM Woningbouw

Onderzoeksgegevens en diagrammen (anders dan vermeld): TimesLab onderzoek & innovatie.

Cahier Serviceflats 2.0 is een uitgave van Vitaal ZorgVast, Regulierenring 35, Gebouw F, 3981 LA Bunnik.
Tel. 030 - 65 98 614. E-mail: info@vitaalzorgvast.nl. Web: www.vitaalzorgvast.nl.

Teksten: Anna van Wittenberghe

Portretfotografie: Jan de Groot/Zorro Producties

Ontwerp: Canon Studio, Locatie Koninklijke BAM Groep, Marieke Ten Kortenaar & Diewertje Abbing

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden gekopieerd,
vermenigvuldigd of opgeslagen zonder uitdrukkelijke toestemming van de uitgever.*



Vitaal ZorgVast

www.vitaalzorgvast.nl