

# DE 5 DE DIMENSIE

## Woonruimteverdeling voor ouderen en mensen met een handicap

Verkenning van de praktijk



# Woonruimteverdeling voor ouderen en mensen met een handicap

Verkenning van de praktijk

**In opdracht van**

**Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer**

*Auteurs*

Henk Nouws / De Vijfde Dimensie

Linda Sanders / De Vijfde Dimensie

Claasje Reijers / Jonge Honden

**De Vijfde Dimensie**

Web van mensen en Kennis

[www.devijfdedimensie.nl](http://www.devijfdedimensie.nl)

**4 november 2009**

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Het goede voorbeeld .....</b>	<b>5</b>
2.1	Doelstelling woonruimteverdeling .....	6
2.2	Stakeholders .....	7
2.3	Eisen aan het woonruimteverdeelsysteem .....	10
<b>3</b>	<b>De twaalf cases .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Handreiking voor de praktijk .....</b>	<b>15</b>
4.1	Algemene werking van een woonruimteverdeelsysteem.....	15
4.2	Domein woonruimteverdeelsysteem .....	16
4.3	Dimensies zorg, welzijn en toegankelijkheid .....	18
4.4	Typologie woningzoekenden .....	19
4.5	Classificatie van woningtypen .....	21
4.6	Labeling.....	23
4.7	Woningaanpassingen en geschiktheid .....	26
4.8	Passendheid.....	28
4.9	Volgorde.....	30
4.10	Maatwerk in uitvoering .....	33
<b>5</b>	<b>Tips voor een goede woonruimteverdeling .....</b>	<b>37</b>
<b>6</b>	<b>Case beschrijvingen .....</b>	<b>41</b>
6.1	's-Hertogenbosch .....	41
6.2	Helmond .....	43
6.3	Utrecht.....	46
6.4	Amstelveen .....	48
6.5	Regio Rivierenland .....	50
6.6	Rotterdam .....	53
6.7	Land van Heusden en Altena .....	55
6.8	Haarlem - Zuid-Kennemerland .....	58
6.9	Stadsregio Arnhem-Nijmegen.....	61
6.10	Drechtsteden.....	63
6.11	Noord-Kennemerland .....	66
6.12	IJburg, Amsterdam .....	68
<b>7</b>	<b>Bijlage: deelnemende personen aan het onderzoek.....</b>	<b>72</b>

# 1 Inleiding

## Doel

Deze publicatie wil organisaties in het land die zich bezig houden met de verdeling van woonruimte voor ouderen en gehandicapten goede voorbeelden van woonruimteverdeelsystemen aan de hand te doen.

## Aanleiding

Deze publicatie is een uitvloeisel van het actieplan "Beter (t)huis in de buurt; samenwerken aan wonen, welzijn en zorg"<sup>1</sup>, waarmee de overheid zelfstandig wonen in de eigen wijk wil bevorderen.

De volledige doelstelling, als omschreven in het startdocument, luidt: "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".

Het actieplan is opgesteld door de ministeries van Wonen, Wijken en Integratie en Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Om de doelstelling te behalen is een gezamenlijke aanpak gekozen, met oog voor niet alleen wonen, maar ook dienstverlening, zorg, inrichting van de wijk, keuzevrijheid, variatie, en de verbinding tussen al deze facetten. "Het gaat [ ] niet om alléén wonen, alléén ondersteuning of alléén zorg. Juist de verbinding daartussen willen wij centraal stellen in dit actieplan. Door een programma van ondersteunende maatregelen en acties beogen wij te inspireren om met elkaar samen te werken aan wonen, welzijn en zorg" (*Actieplan p. 3*).

Om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten blijven wonen zijn er naast voldoende aanbod van zorg en diensten ook voldoende geschikte woningen nodig. Hierin kan worden voorzien met nieuwbouw en verbouw, maar ook met een effectieve woonruimteverdeling, waarin vraag en aanbod zo goed mogelijk worden gematched. Hoe men daarmee in de huidige praktijk bezig is, staat centraal in dit rapport met de beschrijving van een aantal cases. Doel is om partijen in het veld te helpen met het vormgeven van de woonruimteverdeling, zodanig dat het bijdraagt aan het langer zelfstandig wonen in eigen buurt van ouderen en mensen met een beperking.

## Huidige praktijk

De verdeling van woningen krijgt vorm in de lokale en regionale praktijk. Mensen die een huurwoning zoeken, kloppen veelal aan bij de sociale verhuurders. Deze woningcorporaties hebben vaak een systeem van woonruimteverdeling in het leven geroepen, niet zelden samen met collega woningcorporaties en gemeenten, met een set aan spelregels, een uitvoerend apparaat, informatiebronnen als internet en woonkranten, die de woningzoekende ten dienste staan. Ouderen en mensen met een handicap kloppen ook bij diezelfde instanties aan.

<sup>1</sup> VROM /VWS: Beter (t)huis in de buurt. Actieplan Samenwerken aan wonen, welzijn en zorg 2007-2011 van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie en de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. December 2007.

Wat hen onderscheidt van andere woningzoekenden – naast heel veel gemeenschappelijke punten – is hun vraag naar een woning waarin rekening wordt gehouden met hun lichamelijke beperkingen en hun behoefte aan zorg- en dienstverlening. En – niet uniek maar wel typerend – zij zijn minder goed in staat om geheel zelfstandig te opereren op de woningmarkt en hebben allerlei vormen van ondersteuning nodig.

Op verschillende plekken in het land is extra inspanning verricht om het systeem van woonruimteverdeling geschikt te maken voor deze doelgroep ouderen en gehandicapten. Daarover gaat deze publicatie. Twaalf cases worden in deze publicatie beschreven, voorbeelden van woonruimteverdeling waar men extra aandacht heeft besteed aan ouderen en gehandicapten.

De twaalf cases zijn geselecteerd op grond van hun specifieke aandacht voor ouderen en gehandicapten binnen de woonruimteverdeling. Hoewel vol goede elementen en goede intenties, kan geen van deze cases als het ideale woonruimteverdeelsysteem worden bestempeld. Hét ultieme systeem bestaat niet. De praktijk is immers veelvormig, afhankelijk van de lokale en regionale situatie, en beweegt mee met veranderingen in de markt, wet- en regelgeving en het lokale beleid.

### **Tussen transparantie en maatwerk**

De vraag in dit onderzoek spitst zich toe op de doelgroep die om redenen van gezondheid of beperkingen wil of moet verhuizen naar bepaalde woonruimte – aangepast, met zorg, met dienstverlening – maar die er ook moeilijk op eigen initiatief in slaagt de gewenste woning te vinden. Veelal is daarbij sprake van een bijzondere, persoonlijke situatie en individueel wensenpakket. Om deze mensen aan een goede woning te helpen is vaak een vorm van maatwerk<sup>2</sup> nodig. De huidige woonruimteverdeelsystemen zijn daar meestal niet op ontworpen. Deze zijn vooral bedoeld voor een doelgroep die zelf de weg weet te vinden en kan handelen. Deze woonruimteverdeelsystemen hebben transparantie hoog in het vaandel staan: een eerlijke behandeling van iedereen volgens duidelijke, begrijpelijke regels en met zo min mogelijk schotten tussen categorieën woningen of woningzoekenden. Dit streven laat zich lastig combineren met de noodzaak om de bijzondere doelgroep ouderen en gehandicapten op maat te helpen waarbij vooral wordt gekeken naar de persoonlijke situatie en behoefte. Zie hier in grote lijnen de paradox die de verschillende lokale en regionale stakeholders met elkaar moeten zien op te lossen: het verenigen van maatwerk en transparantie binnen één woonruimteverdeelsysteem. Hiermee hangen andere aandachtspunten samen, zoals de wenselijkheid van een goede registratie van woningkenmerken en de wenselijkheid van een op de doelgroep toegespitste informatievoorziening.

Deze paradox vinden we in alle twaalf cases op de een of andere manier terug. Vaak worden de verschillende posities belichaamd door bepaalde organisaties: vanuit de huisvesting geredeneerd is transparantie vooral heel belangrijk, vanuit de zorg geredeneerd krijgt maatwerk juist meer gewicht. De samenwerking tussen zorgaanbieders en woningcorporaties op dit terrein – met natuurlijk de lokale overheden en

2 Maatwerk kan verschillende dingen betekenen. Op de eerste plaats kan de volgordebepaling bij toewijzen maatwerk zijn, dat wil zeggen gebaseerd op een afweging van meerdere kenmerken van de gegadigden. Op de tweede plaats kan maatwerk persoonlijke begeleiding of bemiddeling betekenen, dat wil zeggen dat de gegadigden persoonlijke ondersteuning krijgen. En op de derde plaats kan maatwerk betrekking hebben op de toewijzingspolicy per complex of per buurt. In deze rapportage zijn al deze betekenissen van maatwerk relevant.

regionale samenwerkingsorganen als medespelers – raakt ook aan dit punt. In de twaalf cases zijn de partijen een goed end op weg om de verschillende doeleinden met elkaar op een bevredigende wijze te verknopen. In de toekomst is daar mogelijk nog meer in te bereiken. Gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders die zich over deze materie buigen, kunnen in deze publicatie voorbeelden vinden en daar hun voordeel mee doen. Om hen een handje te helpen is in deze publicatie veel ruimte voor tips en adviezen. De kerndoelstelling is reeds verklapt: verbindt transparantie met maatwerk, schijnbaar een paradox, in de praktijk echter oplosbaar.

### **Verantwoording**

Nog een woord over de totstandkoming van deze publicatie. Doelstelling was het samenstellen van een boekje met goede voorbeelden van woonruimteverdeling voor ouderen en gehandicapten. De goede voorbeelden zijn door middel van een getrapte systematiek opgespoord. De eerste groslijst van voorbeelden is gevonden door, uitgaande van enkele uitgangspunten over aan woonruimteverdeelsystemen te stellen vereisten, diverse deskundigen rondom dit onderwerp te benaderen en te vragen naar woonruimteverdeelsystemen die zij interessant vinden voor een dergelijke publicatie. Ook is hen gevraagd andere deskundigen aan te dragen, die ook weer gebeld zijn, enzovoorts. Deze sneeuwbalmethode leverde een groslijst van 50 mogelijke cases op. Uit deze lijst zijn circa 25 veelbelovende voorbeelden geselecteerd en gebeld, waarbij een aantal vragen is gesteld en een aantal kenmerken is geïnventariseerd. Op basis van de informatie die dit opleverde, zijn vijftien van deze projecten geselecteerd en benaderd voor enkele face-to-face interviews. Gesproken is in de regel met vertegenwoordigers van het uitvoeringsorgaan van de woonruimteverdeling, en met de gemeente of een zorgaanbieder of een woningcorporatie. In de meeste gevallen zijn twee gesprekken gevoerd, en in enkele gevallen drie. De systemen werden vervolgens beschreven, en daaruit zijn de huidige twaalf cases geselecteerd die in deze publicatie zijn opgenomen, twaalf heel verschillende situaties, op heel verschillende plaatsen. Halverwege dit proces is een expertmeeting georganiseerd om de selectie van cases nader te bespreken in het licht van trends en belangrijke ontwikkelingen.

### **Leeswijzer**

De lezer kan de volgende hoofdstukken verwachten in deze publicatie. In het eerstkomende hoofdstuk wordt geschetst welke organisaties bij de woonruimteverdeling voor ouderen en mensen met een beperking zijn betrokken, wat de doelstellingen zijn, welke wetgeving van toepassing is, en welke kwaliteitseisen men kan stellen aan de praktijk van woonruimteverdeling.

Het hoofdstuk daarop, hoofdstuk 3, introduceert in kort bestek de twaalf cases die verderop nog uitgebreid zullen worden beschreven.

Hoofdstuk 4 verkent aan de hand van de twaalf praktijkvoorbeelden welke ingrediënten woonruimteverdeling moet hebben om goed te kunnen functioneren voor de doelgroep ouderen en gehandicapten. Steeds worden suggesties gedaan waar men zelf in de praktijk mee aan de slag kan gaan. Dit hoofdstuk kan desgewenst gelezen worden als een handreiking voor het ontwerpen van een voor deze doelgroep geschikt woonruimteverdeelsysteem.

Hoofdstuk 5 geeft enkele belangrijke tips om te komen tot een woonruimteverdeelsysteem dat goed inspeelt op de behoeften van de doelgroep ouderen en gehandicapten. De tips zijn bedoeld voor de stakeholders die samen de woonruimteverdeling inrichten: woningcorporaties, zorgaanbieders en gemeenten. Daarna, in hoofdstuk 6, volgen de beschrijvingen van de twaalf cases. Deze beschrijvingen zijn verkorte versies van de oorspronkelijke case beschrijvingen waarin veel meer aandacht is voor de algemene werking van de respectievelijke woonruimteverdeelsystemen. Deze uitgebreide beschrijvingen konden om praktische redenen niet integraal worden opgenomen, maar zijn wel te downloaden van internet via de website van de auteurs: [www.devijfdedimensie.nl](http://www.devijfdedimensie.nl).

### **Woord van dank**

Tot besluit van deze inleiding willen de auteurs graag de gelegenheid te baat nemen alle mensen die hun medewerking hebben verleend aan de totstandkoming van deze studie hartelijk te bedanken. Deze dank gaat uit naar de respondenten (zie de case beschrijvingen), de deelnemers aan de expertmeeting, de opdrachtgever, en de leden van de begeleidingscommissie die op meerdere momenten hebben meegeholpen de goede weg te vinden in de beschrijving van het onderzoeksmateriaal.

## 2 Het goede voorbeeld

In dit hoofdstuk wordt de plaats bepaald van de woonruimteverdeling in Nederland. We zullen ons afvragen welke doelen men nastreeft met de verdeling van woonruimte. Daarbij moet onderscheid worden gemaakt naar de verschillende stakeholders – gemeenten, woningcorporaties, zorgaanbieders en anderen – die deels een formele taak hebben, geregeld bij wet, maar daarnaast ook opvattingen en beleid vanuit hun eigen werkterrein. We zullen zien dat er een breed palet aan doelstellingen valt te onderscheiden. We zullen ook proberen enkele criteria te formuleren waar een goed woonruimteverdeelsysteem aan moet voldoen en waar stakeholders overeenstemming over zouden moeten bereiken.

Hét ultieme, ideale woonruimteverdeelsysteem bestaat niet. De praktijk van woonruimteverdeling is de resultante van lokale en regionale factoren in combinatie met het beleid van lokale en regionale spelers. Het vraagstuk van de woonruimteverdeling is complex. Wie hier een moertje aandraait, hoort daar het bouwwerk kraken. Woonruimteverdeling is namelijk ook een kwestie van keuzes maken. In een woningmarkt waar schaarste heerst<sup>3</sup>, zal het bevoordelen van groep A veelal het relatief benadelen van groep B betekenen. Bovendien is er de onvermijdelijkheid van schaarste: er zullen altijd woningen zijn die qua prijs-kwaliteit erg populair zijn bij de klant, dus overvraagd. Het beleid rond woonruimteverdeling is altijd in beweging, en de woonruimteverdeelsysteem zijn daarom dynamisch. De cases die verderop worden beschreven, hebben bepaalde vernieuwingen geïntroduceerd, doen dat vaak binnen een pilot-status, en geven zonder uitzondering aan dat toekomstige evaluaties zullen leiden tot aanpassingen en verdere vernieuwingen.

### Definitie woonruimteverdeelsysteem

Woonruimteverdeling zoals we dat in deze rapportage gebruiken, is onderdeel van het publiek domein. Onder “woonruimteverdeelsysteem” verstaan we het totaal aan afspraken, regels, werkwijzen, hulpmiddelen (tools, internet, krant), functionarissen en (delen van) organisaties die in onderlinge samenwerking betrokken zijn bij het matchen van vraag en aanbod van woningen in een bepaald afgebakend gebied. Enerzijds is er vaak het formele systeem. Anderzijds is er een bredere praktijk die alle onderdelen omvat van hoe alle woningen worden gematcht met de vragers.

### Definitie doelgroep ouderen en gehandicapten

We spreken hier losjes over “ouderen en gehandicapten”, of “senioren en mensen met een beperking”. Deze doelgroep bakenen we niet scherp af. De reden daarvoor is, dat we daarmee onvermijdelijk aan zullen lopen tegen lokale en regionale definities, die natuurlijk zullen afwijken van onze eigen definitie. Het is veel nuttiger om te kijken hoe in het veld wordt omgegaan met deze afbakening, dan om van boven af een bepaalde afbakening te propageren.

In algemene zin gaat deze publicatie over de doelgroep senioren, mensen van 55 jaar en ouder. Daarbinnen kunnen allerlei subgroepen worden onderscheiden. En de doelgroep mensen met beperkingen bestaat uit mensen met een lichamelijke beperking, mensen met een verstandelijke beperking en mensen die behandeling of begeleiding krijgen binnen de geestelijke gezondheidszorg.

<sup>3</sup> In het kader van de Huisvestingswet is schaarste de formele grond waarop een gemeente beleid kan vaststellen binnen een Huisvestingsverordening.



## 2.1 Doelstelling woonruimteverdeling

Woonruimteverdeelsystemen kunnen meerdere doeleinden dienen. Allereerst is het van belang een onderscheid te maken tussen wettelijke doelstellingen en overige doelstellingen.

### A - Wettelijke doelstellingen

Op grond van de Huisvestingswet kan een gemeente sturend optreden in de lokale woonruimteverdeling teneinde een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van schaarse woonruimte te bevorderen. Het gaat dan om het schaarse goedkopere deel van de woningvoorraad, waarop mensen met een financieel of maatschappelijke zwakke positie op de woningmarkt zijn aangewezen.

### B - Overige doelstellingen

Woonruimteverdeling als middel om schaarse woonruimte rechtvaardig en evenwichtig te verdelen, zoals de Huisvestingswet dat bedoelt, is niet de enige reden waarom er woonruimteverdeling in Nederland is. Ook andere stakeholders dan de gemeenten hebben belang bij het bevorderen van een goede match tussen woningzoekenden en woningaanbod, en dan denken we natuurlijk vooral aan de woningcorporaties. Zij kunnen in principe eigen beleid voeren, binnen hun maatschappelijke opdracht, en binnen de regels van een eventuele lokale of regionale huisvestingsverordening. Heeft de gemeente geen regels opgesteld binnen een huisvestingsverordening, dan kunnen de woningcorporaties zelf die regels opstellen, alleen of in samenwerking met hun collega's. Daarbij zijn ze gehouden aan de regels die landelijk zijn vastgesteld in het BBSH, het Besluit Beheer Sociale Huursector.

Maar woningcorporaties zijn niet de enigen: ook zorgaanbieders hebben belang bij een goede verdeling van woonruimte, om hun eigen redenen. Zij bieden combinaties van wonen, welzijn en zorg aan, en willen dat de mensen die daar behoefte aan hebben zo goed mogelijk worden geholpen bij het vinden van een geschikte woning. Er kunnen, buiten de kaders van de Huisvestingswet, ook andere motieven zijn om bezig te zijn met woonruimteverdeling. Bijvoorbeeld:

- Woningzoekenden efficiënt en adequaat helpen aan een woning (algemeen maatschappelijk belang).
- Zorgen voor een situatie waarin voor iedere smaak en ieder inkomen een passende woning beschikbaar is (lokaal beleid). In deze visie is er een grote samenhang met het beleid op het gebied van woningbouw en –verbetering en ruimtelijke ordening (lokaal beleid).
- Een optimale verdeling van de woningvoorraad, zodat deze zo goed mogelijk wordt benut.
- Een adequate en efficiënte exploitatie van woonruimte, gericht op de diverse maatschappelijke aandachtsgebieden (BBSH, woningcorporaties);
- Faciliteren van beleid op andere terreinen, zoals zorg en welzijn. Hier gaat het niet alleen om een verdelingsvraagstuk van woningen – een dak boven het hoofd – maar ook over een verdelingsvraagstuk van zorg en dienstverlening (zorgaanbieders) en langer zelfstandig wonen (“Beter (t)huis in de buurt”);
- Streven naar leefbare complexen en wijken.

Last but not least: de burger zelf. Deze wil dat woonruimte op een eerlijke en doorzichtige manier wordt verdeeld. De burger ziet woonruimteverdeling in het algemeen als een publieke taak, niet alleen voor mensen aan de onderkant van de samenleving die er zelfstandig niet uit zouden komen, maar voor een veel breder publiek.

Deze publicatie beschrijft een groot aantal praktijkgevallen van woonruimteverdeling voor senioren en mensen met een lichamelijke beperking. Vele motieven en belangen om te kiezen voor een bepaalde systematiek zijn daarin herkenbaar. Dit wordt uitgebreid zichtbaar in de komende hoofdstukken.

## 2.2 Stakeholders

### Gemeenten

Zoals gezegd heeft de gemeente een wettelijke taak in het kader van de Huisvestingswet. Naast deze wettelijke taak, die we hieronder zullen toelichten, kan de gemeente tal van wensen hebben op het terrein van de woonruimteverdeling, maar dan zonder de beschikking te hebben over wettelijke bevoegdheden en instrumenten.

De Huisvestingswet (1 juli 1993) regelt de bevoegdheid van gemeenten regels te stellen voor onder meer de woonruimteverdeling. Deze regelbevoegdheid geeft gemeenten de mogelijkheid te bevorderen dat er een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van schaarse woonruimte is. Vrijheid van vestiging blijft het uitgangspunt. Gemeenten moeten deze regels dan wel vastleggen in een huisvestingsverordening.

Een tweede mogelijkheid die gemeenten hebben in het kader van de Huisvestingswet is overeenkomsten sluiten met woningcorporaties (of andere woningeigenaren) over het in gebruik geven van de woonruimte om te bewerkstelligen dat “bij het in gebruik geven van woonruimten met een verhoudingsgewijs lage prijs zoveel mogelijk voorrang wordt gegeven aan woningzoekenden die, gelet op hun inkomen, in het bijzonder op die woonruimten zijn aangewezen” (Artikel 2 lid 2 Huisvestingswet). Tevens kunnen gemeenten toegelaten instellingen vragen verslag uit te brengen over de huisvesting “van personen, behorende tot daarbij aangegeven categorieën van woningzoekenden die door andere omstandigheden dan hun inkomen moeilijkheden ondervinden bij het vinden van hun passende huisvesting” (Artikel 79).

Het is aan gemeenten om te beoordelen of zij gebruik van dit instrumentarium willen maken. Doen zij dat niet, dan kunnen er geen economische en maatschappelijke bindingseisen, maar ook geen andere regels zoals passendheidscriteria, worden gesteld. Woningverhuurders zijn in dat geval vrij zelf de spelregels van de woonruimteverdeling te bepalen. Als gemeenten wel een huisvestingsverordening vaststellen, en daarin categorieën van woonruimte (naar aard, grootte en prijs) en categorieën van woningzoekenden aanwijzen, dan zijn verhuurders nog steeds vrij om buiten deze categorieën eigen regels te hanteren mits deze niet tegen het recht op vrije vestiging in gaan. Zo staat het ook verwoord in het BBSH: “Op het gebied van het toewijzen van woongelegenheden zal, indien een gemeente een huisvestingsverordening heeft opgesteld, de beleidsruimte van de toegelaten instelling wellicht geringer zijn dan zonder die verordening het geval zou zijn, maar dat is mede van de inhoud van die verordening afhankelijk. Maar bestaan er in een gemeente geen publiekrechtelijke regels over toewijzing, dan geldt dat toewijzing een taak van de verhuurder is” (BBSH, toelichting bij artikel 11).

Momenteel wordt de Huisvestingswet herzien. Om de toepassing ervan op gemeentelijk niveau transparanter en meer democratisch gelegitimeerd te maken, wil men procesvoorwaarden voor de instelling van een huisvestingsverordening gaan laten gelden. Zo zal het bestaan van schaarste en de negatieve consequenties daarvan voor een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van woonruimte moeten worden onderbouwd. Naast het motief van schaarste zal ook leefbaarheid als sturingsmotief worden geïntroduceerd. Sturing op basis van leefstijlen, met specifieke toewijzing op complexniveau, wordt daarmee mogelijk. Behalve op de Huisvestingswet is de bemoeienis van gemeenten met woonruimteverdeling ook gestoeld op een andere wet, de WMO. De verantwoordelijkheden van de gemeente op het gebied van hulp en welzijn samengebracht in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Er zijn raakvlakken tussen de WMO en de Huisvestingswet, onder meer:

- Woningaanpassingen en verhuizingen;
- Geschiktheid van de woningvoorraad;
- Samenhang in het aanbod van wonen, zorg en welzijn;
- Samenhang tussen woningbouw en algemene voorzieningen;
- Welzijnsvoorzieningen.

Los van het wettelijk instrumentarium – Huisvestingswet en WMO – kunnen gemeenten vanuit hun brede, democratisch gelegitimeerde rol en vanuit hun rol op aanpalende terreinen zoals ruimtelijke ordening, belang hebben zich met de lokale of regionale woonruimteverdeling bezig te houden. Omdat daar geen duidelijke wettelijke instrumenten onder liggen, zal een gemeentebestuur deze wensen moeten realiseren in gezamenlijk overleg met de verschillende stakeholders, door middel van het initiëren en faciliteren van overleg, uitvoeren van onderzoek, verzamelen van informatie, informatievoorziening, enzovoorts.

### **Woningcorporaties**

Woningcorporaties (toegelaten instellingen<sup>4</sup>) hebben in principe de vrijheid zelf beleid te voeren rond de toewijzing van hun woningen. De regels waarbinnen dit moet gebeuren zijn niet vastgelegd in de Huisvestingswet – die gemeenten instrumenten in handen geeft om te sturen in de woonruimteverdeling – maar in het BBSH: “Het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) bevat de regels waaraan woningcorporaties (en gemeentelijke woningbedrijven) zich moeten houden. Volgens het besluit dienen hun werkzaamheden op het terrein van de volkshuisvesting te liggen. Het BBSH noemt zes prestatievelden: kwaliteit van de woningen, verhuur van de woningen, betrekken van bewoners bij beleid en beheer, financiële continuïteit, leefbaarheid en wonen en zorg” (website Aedes).

De rijksoverheid houdt toezicht op de woningcorporaties. De overheid stuurt in haar relatie met de woningcorporaties actief aan op allerlei aspecten die men van belang vindt: evenwichtige woningmarkt, regionalisering, transparantie, vrije vestiging, de relatie met zorg, leefbaarheid etc.

<sup>4</sup> “Verenigingen met volledige rechtsbevoegdheid en stichtingen, die zich ten doel stellen uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam te zijn en niet beogen uitkeringen te doen anders dan in het belang van de volkshuisvesting, kunnen bij koninklijk besluit worden toegelaten als instellingen, uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting werkzaam”. Woningwet, Artikel 70.

### Zorgaanbieders

Zorgaanbieders hebben te maken met een ander soort verdelingsvraagstuk: de ruimtelijke verdeling van de inzet van het zorgaanbod. Doordat zorgvragers niet langer automatisch in instellingen terechtkomen waar alle zorg voorhanden is, maar thuis blijven wonen of in specifieke wooncomplexen wonen, raakt de vraag naar waar de zorg afgezet wordt vermengd met het verdelingsvraagstuk van woonruimte. Woonruimte, en daarmee woonruimteverdeling, is steeds meer een strategisch goed voor zorgaanbieders.

Het primaire belang van zorgaanbieders ligt bij het leveren van zorg en diensten aan een breed spectrum aan doelgroepen. Beperken we ons tot de doelgroep ouderen en mensen met een beperking – lichamelijk, verstandelijk, geestelijk – dan is die rol vooral verankerd in de AWBZ en de WMO.

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de daaromheen liggende wet- en regelgeving bepaalt de bekostiging en de kwaliteit van zorgvoorzieningen voor langdurige zorg die niet verzekeraar zijn in het kader van de zorgverzekeringswet. Het gaat dan om de verzorgingshuizen, verpleeghuizen, instellingen voor mensen met een beperking, thuiszorg, ambulante zorg, etc.

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) geeft gemeenten de verantwoordelijkheid om burgers te ondersteunen bij het functioneren in de samenleving. Het gaat in grote lijnen om het bieden van welzijnsvoorzieningen, huishoudelijke ondersteuning, woningaanpassingen (de voormalige WVG), maar ook o.a. het ontwikkelen van beleid gericht op leefbaarheid en sociale samenhang, preventieondersteuning van jeugdigen, mantelzorgondersteuning en vrijwilligersbeleid. Het hele terrein van AWBZ en WMO is sterk in beweging. Daarbij is er ook een raakvlak met onder meer de zorgverzekeringswet. Deze veranderingen worden niet alleen in beweging gezet door het overheidsbeleid, maar vooral ook door maatschappelijke ontwikkelingen. Voor het onderwerp woonruimteverdeling zijn vooral de volgende veranderingen van belang:

- Extramuralisering: cliënten van zorgaanbieders verhuizen niet langer naar intramurale instellingen, maar krijgen de zorg thuis geleverd of verhuizen naar woningen die voor hen speciaal geschikt zijn gemaakt;
- Vastgoedbeleid binnen de AWBZ: zorgaanbieders hebben veel meer vrijheid om de zorg zelf vorm te geven. Zij kunnen daarmee een aanbod realiseren dat beter aansluit bij de wensen van hun doelgroep. Ook de vormgeving van de woonruimte kunnen zij zelf bepalen, uiteraard binnen de grenzen van de kwaliteitsregels. Zij kunnen dus betere woningen realiseren, nieuwe lokaties ontwikkelen, kleinschalig bouwen, woonzorgcomplexen bouwen. Maar zij dragen daarvoor in de nabije toekomst zelf het financiële risico. Veel zorgaanbieders gaan er toe over om de ontwikkeling en exploitatie van het zorg vastgoed deels in handen te geven van woningcorporaties dan wel samenwerking aan te gaan met woningcorporaties.

Zorgaanbieders hebben een belang bij woonruimteverdeling om via dit instrument voldoende zorgvolume te kunnen creëren. Het is niet mogelijk om voor een handvol cliënten een basis zorginfrastructuur in stand te houden. Zijn zij zelf de woningeigenaar, dan kunnen zij hun belangen en marktaandeel het makkelijkst dienen door de woningtoewijzing in eigen hand te houden.

### Overige partijen

Vele andere partijen spelen een rol bij de woonruimteverdeling.

Lokaal en regionaal zijn woningtoewijzingsinstanties in het leven geroepen aan wie de woonruimteverdeling is uitbesteed. Hierin werken de lokale en regionale spelers samen. Doel is de woonruimteverdeling zo goed mogelijk uit te voeren, binnen een gezamenlijk vastgesteld beleid. Vrijwel alle woonruimteverdeelsystemen waar in deze publicatie sprake van is, worden uitgevoerd door zo'n instantie.

Bij de verdeling van woningen voor ouderen en gehandicapten is meestal een specialistische vorm van indiceren aan de orde. De doelgroepen moeten kunnen worden onderscheiden en daarbinnen moeten eventueel voorrangscriteria kunnen worden afgesproken. Indicatieorganen hebben deze rol. We kennen natuurlijk het CIZ, het Centrum Indicatiestelling Zorg, die tot taak heeft de AWBZ indicatiestelling landelijk uit te voeren. We zien in de praktijk dat deze indicaties ook gebruikt worden binnen de woonruimteverdeelsystemen. Maar er zijn ook lokale organisaties die tot doel hebben indicaties te verstrekken aan specifieke doelgroepen met het oog op toewijzing van woonruimte, soms gelieerd aan de gemeente, soms in het leven geroepen door de gemeente. Indiceren maakt ook deel uit van de WMO-uitvoering

Private aanbieders, zoals private zorgorganisaties of beleggers, houden meestal de verdeling van de eigen woningen in eigen hand.

Provincies hebben een rol op diverse aanpalende terreinen: de Huisvestingswet, de ruimtelijke ordening, zorg en welzijn.

En tenslotte zijn er belangenorganisaties die de cliënt in dit geheel vertegenwoordigen. De belangrijkste is de Woonbond, die landelijk de belangen van huurders behartigt en daarbij veel aandacht heeft voor woonruimteverdeling. Lokaal is de klant vertegenwoordigd in huurderscommissies, WMO-raad, cliëntenraden van zorginstellingen en lokale afdelingen van de Woonbond. Doelgroepen hebben veelal hun eigen landelijke belangenorganen, die zich ook kunnen bezighouden met het onderwerp woonruimteverdeling. Te denken valt aan de Nederlandse Patiënten en Consumentenfederatie (NPCF), het Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), maar ook de talloze organisaties die zich inzetten voor specifieke groepen gehandicapten, senioren, mensen met een chronische aandoening, enzovoorts.

### 2.3 Eisen aan het woonruimteverdeelsysteem

In zijn algemeenheid kunnen we enkele "prestatie-eisen" formuleren voor woonruimteverdeelsystemen, prestatie-eisen die bij uitstek relevant zijn voor ouderen en mensen met een handicap:

#### 1. Transparant

"Transparant" houdt in dat de gemeenschap en de individuele woningzoekenden kunnen zien wat er met de woningvoorraad gebeurt, weten welke regels er gelden, weten wat het aanbod is, weten waar ze terecht kunnen voor een woning, en weten wat hun plaats in het systeem is en wat hun kansen zijn;

#### 2. Rechtvaardig

De gemeenschap en de individuele woningzoekenden hebben het gevoel dat de wijze waarop woningen worden verdeeld eerlijk is, en kunnen hun positie ten opzichte van andere woningzoekenden begrijpen;

#### 3. Efficiënt en effectief

Dit houdt twee dingen in, namelijk het monitoren en bereiken van de doelstellingen die men stelt aan

de woonruimteverdeling, en dat op een zo efficiënt mogelijk manier, zonder leegstand, bureaucratie, ergernis, hoge uitgaven, enzovoorts;

#### 4. Integraal:

Integraal wil zeggen dat men rekening houdt met andere aspecten dan de woning zelf, namelijk de woonomgeving, algemene voorzieningen en het aanbod op het gebied van zorg en welzijn.

Uit de cases in deze studie is duidelijk geworden dat de betrokken organisaties niet automatisch dezelfde opvattingen hebben over woonruimteverdeling. De belangen van zorgaanbieders lopen niet geheel parallel met die van woningcorporaties. Aan bovenstaande vier prestatie-eisen wordt dan een verschillend gewicht toegekend. Het gevolg kan zijn dat – hoewel men ambitieus is en op de goede weg – de woonruimteverdeling nog niet optimaal uit de verf komt voor ouderen of mensen met een handicap. In hoofdstuk 1 worden adviezen gegeven om nog meer te kunnen halen uit de samenwerking.

### 3 De twaalf cases

Deze rapportage is gebaseerd op de praktijk van twaalf cases. Deze cases zijn geselecteerd op grond van hun ambitie om de woningtoewijzingsystematiek in hun gemeente of regio geschikt te maken voor mensen met een beperking en senioren. De cases zijn verschillend van aard; men pakt verschillende onderdelen van de woonruimteverdeling aan, soms een majeure aanpassing, soms een detail.

In hoofdstuk 1 – Handreiking voor de praktijk - wordt de woonruimteverdeling voor ouderen en mensen met een handicap thematisch beschreven: hoe krijgen de dimensies wonen, welzijn, zorg een plek binnen de woonruimteverdeling? Welke woningtypen worden onderscheiden in de praktijk? Hoe worden regels omtrent passendheid en volgorde aangepast aan de doelgroep? Hoe is de uitvoeringspraktijk? Er wordt veel geciteerd uit de verschillende cases.

Om de lezer het overzicht te geven, volgt op deze plaats een kort overzicht van de twaalf cases. Voor hen die dieper willen graven in de cases, zijn in het laatste hoofdstuk de case-beschrijvingen opgenomen.

Tabel 1 Overzicht twaalf cases

Case	Kern	Korte omschrijving
<b>'s-Hertogenbosch</b>	Zorgwoningen in aanbodsysteem	Keuzevrijheid, transparantie en efficiency Den Bosch wilde af van de ondoorzichtige wachtlijsten voor zorgwoningen. Die leverden lange wachtlijsten op en werkten leegstand in de hand. Alle zorgwoningen zijn nu opgenomen in het reguliere woonruimteverdeelsysteem, volgens het aanbod model. Van ouderen wordt een actieve houdin verwacht.
<b>Helmond</b>	Maatwerk	Aan iedereen wordt gedacht Instanties in Helmond die voor hun cliënten een woning zoeken, hebben daarvoor een speciale toegang in het systeem, de winkelmodule. Senioren die een woning met zorg zoeken, nemen opties op maximaal vijf clusters. Komen zij er zelf niet uit, dan kunnen instanties voor hen zoeken via de winkelmodule.  De systematiek van het Helmondse woonruimteverdeelsysteem heeft plaats voor aangepaste woningen en rolstoelwoningen.
<b>Utrecht</b>	Verhuisadviseur, rolstoelbemiddeling	Maatwerk binnen Woningnet via Het Vierde Huis Maatwerk in Utrecht voor mensen met een handicap en senioren wordt geleverd door Het Vierde Huis. Zij bemiddelen de rolstoelwoningen, de ouderenwoningen en woningen voor cliënten van de maatschappelijke opvang. Senioren die willen verhuizen maar moeilijk zelf de weg vinden, kunnen hulp krijgen van de verhuis adviseur 60+.
<b>Amstelveen</b>	Kansen voor mantelzorgers	Een kans voor mantelzorgers Amstelveen is een pilot gestart om mantelzorgers van zorgvragers met voorrang te helpen aan een woning in de buurt van de persoon die zij verzorgen. Als daarmee een deel van de professionele zorg kan worden vervangen door informele zorg, past dat heel goed in de uitgangspunten van de WMO.
<b>Culemborg</b>	Dubbelsystematiek voor zorgwoningen	Verdelen van zorgwoningen via zowel aanbodmodel als maatwerk. In Culemborg hebben de zorgaanbieders en woningcorporaties afgesproken om ieder de helft van de zorgwoningen te verdelen. De zorgaanbieders kijken naar de mate van zorgbehoefte bij het bepalen van een kandidaat. De woningcorporaties kijken naar inschrijfduur.

Case	Kern	Korte omschrijving
<b>Rotterdam</b>	Van sterren naar iconen	Senioren verleiden actief te worden in vitale gemeenschappen In Rotterdam stuurt men aan op het verleiden van vitale senioren - door goede informatie over het aanbod - te komen wonen in seniorencomplexen en daar een actieve rol te spelen. De informatie wil men onder meer verbeteren door iconen te gaan gebruiken in plaats van sterren om de geschiktheid aan te geven. De woningcorporatie die gespecialiseerd is in seniorenhuisvesting maakt afspraken met zorgaanbieders om vitale gemeenschappen in stand te houden.
<b>Land van Heusden en Altena</b>	Maatwerk via adviseur	Indicatieadviseur als smeeroilie tussen vraag en aanbod. In Woudrichem, Werkendam en Aalburg hebben zorgaanbieders, woningcorporaties en gemeenten een indicatieadviseur in het leven geroepen die een centrale rol speelt bij de verdeling van zorgwoningen. De indicatieadviseur geeft woonzorgindicaties af voor de zogenaamde woonzorgwoningen. Bovendien geeft de indicatieadviseur de woningzoekenden begeleiding indien nodig. Tevens is zij contactpersoon tussen de gemeenten, de corporaties en de zorgaanbieders.
<b>Haarlem / Ymere</b>	Buurtgebondenheid	Persoonlijke aandacht bevordert doorstroming Ymere is in Haarlem een pilot begonnen met als doel meer maatwerk te verrichten bij het toewijzen van (senioren)woningen. De woningcorporatiemaakt gebruik van de 30% vrije ruimte die woningcorporaties in Zuid-Kennemerland hebben. Woningzoekenden kunnen (het is niet verplicht) een "woonswitch verzoek" nemen voor een aantal complexen. Bij de toewijzing kijkt Ymere naar de geschiktheid van de kandidaten, op basis van het profiel van de kandidaat en op basis van het gesprek tijdens de woningbezichtiging.
<b>Arnhem-Nijmegen</b>	Transparantie gekoppeld aan verzorgd wonen	Zorgeloos wonen voor zorgvragers In de nieuwe regionale huisvestingsverordening Arnhem-Nijmegen, die vanaf 2007 geldt, heeft verzorgd wonen een plaats gekregen. Ook rolstoelwoningen en multiredwoningen worden in de woonruimteverdeling onderscheiden. Hierin werken de woningcorporaties samen met de zorgaanbieders. Over en weer is goed gekeken naar elkaars belangen. Het belang van zorgaanbieders om een bepaald zorgvolume te behalen wordt gehonoreerd, evenals het belang van woningcorporaties en de woningzoekenden in transparantie.
<b>Zwijndrecht</b>	Gouden Mix	De Gouden Mix In Zwijndrecht hebben woningcorporaties en zorgaanbieders afspraken gemaakt over een dubbele toewijzingssystematiek in bestaande seniorencomplexen binnen woonservicewijken. In ieder complex worden 30 woningen apart gezet voor zorgvragers. De complexen worden zonodig opgeplust in de vorm van zorginfrastructuur.
<b>Noord-Kennemerland</b>	Transparantie verzorgd wonen en beschut wonen	Aparte plaats voor bijzondere doelgroepen Het woonruimteverdeelsysteem in Noord-Kennemerland gaat ook over de zorgwoningen. De zorgwoningen worden geadverteerd binnen het aanbodmodel. Passendheid en volgorde worden bepaald op basis van de zorgbehoefte en inschrijf duur.
<b>Amsterdam IJburg</b>	Proces van aanpassing	Woonruimteverdeling in de "wijk zonder scheidslijnen" De opzet in IJburg, de nieuwe uitbreidingswijk van Amsterdam, is dat er zo min mogelijk scheidslijnen zijn tussen zorgvragers of tussen zorgaanbieders. Daar is in het ontwerp van de wijk en de woningen op een vernieuwende manier rekening mee gehouden. Nu moet ook de praktijk van woningtoewijzing worden toegesneden op dit principe. Dit is geen eenvoudige opgave, maar de partijen proberen met behulp van pilots een goede werkwijze te vinden.



## 4 Handreiking voor de praktijk

Wat zijn precies de vraagstukken waar organisaties die zich bezig houden met woonruimteverdeling in de praktijk tegen aanlopen? Met welke vragen melden oudere en gehandicapte woningzoekenden zich? Hoe kun je daar het woonruimteverdeelsysteem op inrichten? Welke passendheidscriteria hanteer je? Hoe bepaal je wie er aan de beurt is? Welke rol is er weggelegd voor de betrokken organisaties – gemeenten, woningcorporaties, zorgaanbieders?

Deze vraagstukken blijken op heel verschillende wijze te worden beantwoord. In dit hoofdstuk gaan we dit verkennen. Geen neutrale opsomming van wat de praktijk ons allemaal laat zien; nee, steeds leggen we een eigen suggestie neer, een beschouwing over hoe je de woonruimteverdeling zou kunnen regelen, en vervolgens laten we zien hoe dit in de cases is geregeld.

Het resultaat is een systematisch overzicht van hoe een woonruimteverdeelsysteem kan worden ingericht met het oog op de doelgroep ouderen en gehandicapten, een staalkaart van de noodzakelijke ingrediënten van een goed woonruimteverdeelsysteem. Organisaties die zich bezighouden met dit onderwerp, kunnen in dit hoofdstuk kennis en ideeën vinden om zelf aan de slag te gaan met het ontwerpen en realiseren van een levensloopbestendig woonruimteverdeelsysteem.

### 4.1 Algemene werking van een woonruimteverdeelsysteem

In de woonruimteverdeling worden regels toegepast die bepalen voor wie het systeem bedoeld is (toelating), aan welke voorwaarden moet worden voldaan om voor een bepaalde woning in aanmerking te komen (passendheid), welke kandidaat voorrang krijgt boven anderen (volgorde) en in welke situaties men zo dringend een woning nodig heeft dat men vóór alle andere woningzoekenden gaat (urgentie). Deze publicatie gaat over het grensvlak van wonen en zorg, en hier zijn naast bovengenoemde vier aspecten nog twee aspecten van woonruimteverdeelsystemen relevant. Om te beginnen is er een discussie over *welke woningen* nu wel of niet via het woonruimteverdeelsysteem moeten worden verdeeld: horen speciale woningen voor ouderen en gehandicapten daar toe, of is het beter die via aparte kanalen te verdelen? Dit segment is sterk groeiende, vanwege de trend van extramuraliseren van de zorg, dat wil zeggen: het zorgaanbod verplaatst zich van instellingen en zorggebouwen naar de cliënt thuis. De praktijk van het moment laat zien dat het tweede vaak het geval is: woningen die bezit zijn van zorgaanbieders en verhuurd worden aan hun cliënten, maken meestal geen deel uit van het woonruimteverdeelsysteem. Woningen voor ouderen die bezit zijn van corporaties en voor deze doelgroepen zijn gebouwd, worden doorgaans wel verdeeld binnen het woonruimteverdeelsysteem.

Het tweede aspect wat nadrukkelijk aandacht verdient in relatie tot wonen en zorg, is de *uitvoering* van het beleid van woonruimteverdeling. Neemt men de verdeling van woningen voor mensen met een beperking of senioren serieus, dan is het nodig om de uitvoering van de reguliere woonruimteverdeling tegen het licht te houden en zich af te vragen of de werkwijze voldoet voor de nieuwe doelgroep en het nieuwe woningsegment. We komen daar nog uitgebreid op terug.

In onderstaand schema sommen we de verschillende aspecten op en geven aan welke thema's daar onder meer bij spelen.

Tabel 2 Schematische voorstelling van een woonruimteverdeelsysteem

Domein	Toelating	Passendheid	Toewijzing	Voorrangscriteria	Uitvoering
<i>Geldigheid regels</i>	<i>Doelgroep</i>	<i>Passendheid</i>	<i>Volgordebepaling</i>	<i>Voorrangscriteria</i>	<i>Praktijk</i>
Huur/koop Sociaal / vrije sector	Sociale / economische binding	Verhouding huur / inkomen	Zwaarte indicatie	Zorgindicatie	Verdelingsmodel
Zorgwoningen	Regionaal	Leeftijd	Hoogte leeftijd	Sociale indicatie	Uitvoerder(s)
Rolstoelwoningen	Vrijstellingen	Zorgbehoefte	Datum inschrijving	Beperking	Informatie over het aanbod
Aanbod zorg en diensten	Inkomensgrenzen	Sociale behoefte	Tekortkomingen huidige woning	Urgentie	Presentatie van het aanbod
Kenmerken voorraad / labeling	Mantelzorgers	Lichamelijke beperking	Maatwerk		Maatwerk en begeleiding
Doelstellingen betrokken organisaties	Zorgbehoefte	Woonzorgzones			Communicatie naar doelgroep
		Gouden mix			Kwaliteit van de uitvoering
					Samenwerking

Hieronder lopen we de verschillende aspecten van woonruimteverdeling door. Daarbij houden we ons ruwweg aan bovenstaand schema.

#### 4.2 Domein woonruimteverdeelsysteem

Om te beginnen kijken we naar de vraag of woningen van zorgaanbieders deel uitmaken van het woonruimteverdeelsysteem.

Een goed woonruimteverdeelsysteem met het oog op ouderen en gehandicapten begint met samenwerking tussen woningcorporaties en zorgaanbieders, met als verbindende schakel de gemeenten. Het werkkterrein van zorgaanbieders en woningcorporaties groeit al geruime tijd naar elkaar toe: woningcorporaties hebben een maatschappelijke rol in wonen en zorg, zorgaanbieders leveren de zorg over de muren van hun instellingen heen. Er is de afgelopen decennia door zowel woningcorporaties en zorgaanbieders geïnvesteed in wonen en zorg voor de doelgroep.

Zorgaanbieders hebben van oudsher aanleuncomplexen gebouwd naast hun verzorgingshuizen. De afgelopen tien jaar zijn een aantal zorgaanbieders geheel of gedeeltelijk over gegaan op een totale omschakeling van intramuraal wonen naar het scheiden van wonen en zorg. Dat is mogelijk, omdat de regelgeving toe is gaan staan om de zorg die voorbehouden was aan verzorgingshuisbewoners ook aan te bieden buiten het verzorgingshuis.

Woningcorporaties zijn zich meer en meer gaan toeleggen op de huisvesting van senioren (aandachtsveld binnen BBSH) en bouwen woningcomplexen specifiek voor deze doelgroep. Regelmatig maken woningcorporaties en zorgaanbieders afspraken over het leveren van zorg in deze complexen en het realiseren van algemene ruimten voor de bewoners en de zorgverleners.

Qua vorm en functie is er geen fundamenteel onderscheid tussen woningen in het bezit van zorgaanbieders en woningen in het bezit van woningcorporaties. Ook het inhoudelijk onderscheid tussen verzorgingshuizen en verzorgd wonen is langzaam aan het vervagen. Het gaat er om wat de klant krijgt aangeboden aan wooncomfort, diensten en zorg. Zorgaanbieders en woningcorporaties zijn beiden op zoek naar de vraag en de markt.

### **Samenwerking in de cases**

Wenselijk is een woonruimteverdeelsysteem dat gezamenlijk ondersteund wordt door zorgaanbieders en woningcorporaties, waar men gezamenlijk het aanbod in onder heeft gebracht, en waar men in de systematiek van matching van vraag en aanbod rekening houdt met de bredere vraag van de woningzoekende en gebruik maakt van maatwerk. Dit alles binnen de prestatie-eis van transparantie en efficiency. Uit de cases blijkt dat men daar aan werkt. Ook valt te beluisteren dat het nog niet meevalt om transparantie en maatwerk op een goede manier te combineren.

In **Den Bosch** zijn zorgwoningen opgenomen in het reguliere woonruimteverdeelsysteem. Ouderen die een zorgwoning willen, een SeniorenPluswoning, schrijven zich in bij WoonService die de woningtoewijzing in de stad regelt. Aanleiding om af te stappen van de wachtlijsten van de individuele zorgaanbieders was de onduidelijkheid voor de ouderen over het aanbod in combinatie met verhuurproblemen door onvoldoende doorzichtigheid van vraag en aanbod.

Voor wonen met zorg moeten senioren in **Helmond** zich inschrijven in het woonruimteverdeelsysteem. Zij kunnen vijf voorkeurscomplexen kiezen. Komt er een woning vrij, dan bepaalt de zorgaanbieder wie er aan de beurt komt, rekening houdend met de zorgzwaarte en urgentie. Er zijn in totaal zeven wooncomplexen waar zorg wordt geboden. In twee er van wordt een deel van de woningen toegewezen aan mensen zonder zorgindicatie via de reguliere verdeelregels, en de zorgwoningen worden toegewezen door de zorgaanbieder.

In **Rotterdam** is een deel van het woningbezit van zorgaanbieders ondergebracht in het woonruimteverdeelsysteem. Dit betreft dan vooral woningen van de Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR). Stichting Maaskoepel wil graag de andere zorgaanbieders ook bij de woonruimteverdeling betrekken. De SOR is een beetje vreemde eend in de bijt: strikt genomen is het een woningcorporatie, maar zij opereren uitsluitend in dat tussengebied van verzorgd wonen en beschut wonen.

In het **Land van Heusden en Altena** hebben zorgaanbieders en woningcorporaties hun aanbod voor senioren onder een gezamenlijke paraplu gebracht: de woonzorgwoning. Binnen de woningtoewijzing zijn er regels die specifiek toegesneden zijn op dit onderwerp. Huurders krijgen naast het huurcontract een zorgovereenkomst en een alarmeringsovereenkomst.

De samenwerking in **Zwijndrecht** tussen gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders is geformaliseerd in een convenant. In het convenant is vastgelegd waar woonservicewijken zijn, welke woningen daar beschikbaar moeten zijn voor de doelgroep en hoe de toewijzing van de verschillende woningen zal zijn. Een deel van de woningen in de seniorencomplexen in deze woonservicewijken zijn apart gezet voor ouderen met een zorgindicatie, en dit is het contingent verzorgd wonen, 30 appartementen per complex. Deze worden rechtstreeks door de zorgaanbieders toegewezen aan mensen die bij hen op de wachtlijst staan. De overige seniorenwoningen worden verdeeld via het woonruimteverdeelsysteem.

Het woonruimteverdeelsysteem in **Noord-Kennemerland** is sinds 2005 ingericht om mensen met een indicatie voorrang te kunnen geven voor bepaalde woningen, zorgwoningen geheten. Deze stap is vooral genomen vanuit de woningcorporaties en betreft al hun bezit. De systematiek maakt onderscheid in woningen met een zorgteam, beschut wonen met een gemeenschappelijke ruimte, en overige 55-pluswoningen. Deze systematiek sluit goed aan bij de huidige trend om zorg te extramuraliseren. Echter, vanuit de zorgaanbieders is het woonruimteverdeelsysteem niet onverdeeld enthousiast ontvangen. Hun eigen bezit aan huurwoningen (circa 100-200 woningen) houden zij vrijwel allemaal buiten deze afspraken. Dat heeft vooral te maken met het feit dat de zorgaanbieders geen controle meer hebben op welke kandidaat zo'n zorgwoning krijgt. De zorgaanbieders hebben er belang bij dat de mensen met de hoogste of urgentste zorgvraag voorrang krijgen, maar in het woonruimteverdeelsysteem wordt alleen gekeken naar inschrijfduur.

### **4.3 Dimensies zorg, welzijn en toegankelijkheid**

Als tweede punt kijken we naar de dimensies die men in het woningtoewijzingsbeleid voor de specifieke doelgroep ouderen en gehandicapten kan onderscheiden. In grote lijnen zijn er drie dimensies te onderscheiden: zorg, sociaal en fysiek. Anders gezegd: een woonruimteverdeling die mede bedoeld is voor mensen met een beperking en ouderen moet rekening houden met de behoefte aan zorg, de sociale wensen van de doelgroep en de fysieke beperkingen van de doelgroep. Dit wordt in de praktijk niet altijd helder onderscheiden. Simpel voorbeeld: rolstoelwoningen realiseren in nieuwe wijken en verwachten dat kandidaten die gretig afnemen, kan leiden tot teleurstellingen als blijkt dat mogelijke kandidaten toch liever in hun oude woning blijven, ook al levert dat praktische problemen op, omdat zij in hun buurt hun sociale netwerk hebben. Dit is één voorbeeld, maar er zijn er talloze te vinden.

Het advies is daarom: houdt in een woonruimteverdeelsysteem rekening met wensen op het gebied van de geschiktheid van de woning, sociale aspecten en de beschikbaarheid van zorg.

Tabel 3 Dimensies zorg, sociaal en fysiek

Zorg
Behoeftte aan zorg in nabijheid, behoefte aan keuze van een eigen zorgaanbieder
Sociaal
Dienstverlening, buurtgebondenheid, veiligheid, voorzieningen in de nabijheid, gezelligheid, beschutheid
Fysiek
Geschiktheid van de woning voor rolstoel (zijn er in soorten en maten), rollator, voor mensen die slecht ter been zijn, voor mensen die een bepaald binnenmilieu nodig hebben

### De drie dimensies in de cases

In de cases die beschreven staan in deze publicatie, vinden we soms wel, soms niet een heldere visie terug met het oog op de drie dimensies zorg, sociaal en fysiek. Een goed voorbeeld is het **Land van Heusden en Altena**. Daar wordt de dimensie “zorg” duidelijk onderscheiden van die van “welzijn” en “fysiek”. Men heeft afspraken gemaakt voor woonservicezones en daarbinnen zijn zowel 55-plus woningen beschikbaar als woningen met een woonzorglabel. Deze laatste zijn altijd rolstoelbaar- en -toegankelijk. Er is een zorg- en een welzijnsaanbod. Een ander type woningen, aangepaste woningen voor mensen met een handicap, krijgen een “WMO-label”. Ook in **Noord-Kennemerland** benoemt men letterlijk wonen met zorg, beschermt wonen, en overige 55-plus woningen. In de eerste categorie ligt de nadruk op zorg. In deze complexen is een zorgteam aanwezig. In de tweede categorie woningen beschikken de bewoners over een gemeenschappelijke ruimte. De rest van de geschikte woningen worden benoemd als 55-pluswoningen.

In andere cases is het onderscheid tussen sociaal versus zorg, of tussen toegankelijk versus sociaal, niet altijd even scherp. Het verdient aanbeveling dit onderscheid wel te maken, aangezien daar heel verschillende groepen woningzoekenden bij horen. In **Arnhem- Nijmegen** bijvoorbeeld worden vooral de dimensies geschiktheid en zorg onderscheiden binnen het woonruimteverdeelsysteem. Binnen het systeem kunnen woningzoekenden gericht zoeken naar een passende woning, welke met behulp van informerende iconen worden weergegeven. Woningzoekenden weten daardoor welk aanbod aan zorg en welzijn zij kunnen verwachten en wat de fysieke geschiktheidskenmerken van de woningen zijn.

Natuurlijk is het logisch om de dimensies zorg en fysieke toegankelijkheid met elkaar te verbinden. In **Culemborg** doet men dit. De zorgwoningen zijn allen rolstoelbaar- en toegankelijk. Hier wordt dus nadrukkelijk de fysieke dimensie gekoppeld aan de zorgdimensie. In de **Drechtsteden** is sprake van een knelpunt. De zorgwoningen – bestaande complexen die sinds enige tijd worden ingezet voor verzorgd wonen – zijn op niet optimaal rolstoelbaar-toegankelijk. Het probleem daar is dat de toilet en badkamer beiden net te klein zijn om goed zorg te kunnen verlenen.

### 4.4 Typologie woningzoekenden

Oudere en gehandicapte woningzoekenden zijn op zoek naar oplossingen die vaak verder gaan dan een toegankelijke woning. Men heeft wellicht behoefte aan voorzieningen in de nabijheid. Men wil zeker zijn

van zorg op afroep. Men wil in een beschut sociaal milieu wonen. Deze wensen omvatten een zeer breed en wisselend spectrum. In veel gevallen is het nodig om de wensen met de cliënt te bespreken en te bekijken welke oplossing voor hem of haar het beste is: maatwerk.

In een woonruimteverdeelsysteem zou dit tot uiting moeten komen. Als alleen rekening wordt gehouden met de strikte woonwensen van de woningzoekende, komt men niet tot een goede match van vraag en aanbod. Een woonruimteverdeelsysteem kan daar op verschillende manieren rekening mee houden. Het schema hieronder onderscheidt drie typen woningzoekenden, overeenkomend met de drie in de vorige paragraaf onderscheiden dimensies.

Tabel 4 Typologie woningzoekenden

<b>Behoefte aan zorg</b>
De woningzoekende is op zoek naar een woning waar ook zorg (intensief, 24-uurs beschikbaar) in combinatie met welzijn worden aangeboden
<b>Behoefte aan een beschut sociaal milieu</b>
De woningzoekende is op zoek naar een woning die eengeschikt sociaal milieu biedt waar de persoon zich veilig en vertrouwd voelt
<b>Behoefte aan een geschikte woning</b>
De woningzoekende is op zoek naar een woning die geschikt is in verband met een fysieke beperking

De drie typen zijn niet scherp te onderscheiden. Veel ouderen zoeken een beschutte woonomgeving zonder dat zij direct denken aan een zorgteam dat dag en nacht ter beschikking staat. Dat komt overeen met de feiten in het woningaanbod: niet iedere seniorenwoning is ook direct “verzorgd wonen” (wonen met de garantie dat er 7x24 uur ongeplande zorg beschikbaar is). Een andere belangrijke groep senioren is wel degelijk vooral op zoek naar die 24-uurs beschikbare zorg, en dit vormt voor hen ook de aanleiding en reden om te verhuizen. Een derde groep woningzoekenden is in verband met een handicap op zoek naar een rolstoel- en toegankelijke of anderszins aangepaste woning, maar weet los daar van goed zelfstandig te functioneren in de samenleving en zoekt dus geen beschut milieu of woning-met-zorg.

#### **Woningzoekenden in de cases**

Hoe wordt de doelgroep in de verschillende cases afgebakend? Meestal is er geen duidelijk onderscheid tussen enerzijds woningzoekenden die op zoek zijn naar 24-uurs oproepbare zorg en anderzijds woningzoekenden die vooral op zoek zijn naar een beschut woonmilieu. Vaak worden deze twee groepen op één hoop gegooid. Ook het onderscheid tussen mensen die beschutting zoeken en mensen die alleen op zoek zijn naar een goed toegankelijke en doorgankelijke woning wordt vaak niet gemaakt. Begane grondwoningen worden bijvoorbeeld op één hoop gegooid met woningen in een seniorencomplex, terwijl het voor de woningzoekende echt om heel verschillende zaken gaat. Op deze punten is de woonruimteverdeling voor ouderen en gehandicapten vaak nog te verbeteren.

In **Noord-Kennemerland** is bovenstaande driedeling wel zichtbaar in de woningtoewijzing. Men maakt onderscheid tussen woningzoekenden op basis van de zorgvraag. Er is een categorie ouderen met een zorgvraag die minimaal enkele uren AWBZ zorg omvat, en er is een categorie ouderen met een lichte zorgvraag, vanaf een WMO-indicatie voor huishoudelijke hulp. Een derde categorie ouderen die in het woonruimteverdeelsysteem wordt onderscheiden heeft geen zorgvraag. Met deze indeling van woningzoekende correspondeert de indeling van woningen: verzorgd wonen, beschut wonen en overige 55-pluswoningen.

In het **Land van Heusden en Altena** heeft men wel goed nagedacht over het afbakenen van de doelgroep, maar is de driedeling niet goed zichtbaar: zorgbehoefte en sociale behoefte worden onder één, zogenaamde woonzorgindicatie, geschaard. Deze indicatie heeft een woningzoekende nodig om in aanmerking te komen voor een woonzorgwoning. De indicatie wijkt af van een CIZ indicatie. Houdt een CIZ indicatie alleen rekening met de behoefte aan AWBZ zorg, de woonzorgindicatie, die wordt vastgesteld door een persoon die in dienst is van de betreffende gemeenten, wordt ook gebaseerd op iemands mobiliteit en behoeften op het gebied van welzijn. De woonzorgindicatie is dus breder. Wonen met zorg en wonen in een beschut sociaal milieu worden daardoor met elkaar verbonden. Nadeel is dat de doelgroep die vooral op zoek is naar een beschut milieu – bijvoorbeeld vele ouderen die opteren voor een seniorencomplex – op één hoop worden gegooid met ouderen die behoorlijk wat zorg nodig hebben, terwijl het in de praktijk om individuen met uiteenlopende wensen gaat.

Het woonruimteverdeelsysteem in **Rotterdam** maakt momenteel nog geen onderscheid tussen wonen met zorg en wonen in een beschut sociaal milieu. Het systeem kent alleen senioren, en kijkt alleen naar de leeftijd van de woningzoekende en niet naar de behoefte aan zorg en/of welzijn. Individuele corporaties kunnen dit onderscheid wel maken, en de belangrijkste woningcorporatie voor ouderenwoningen in Rotterdam doet dat ook. Kortom: we zien in de twaalf cases nog veel ruimte om de doelgroep scherper in beeld te krijgen, niet met het doel fijnmazige indelingen te creëren – dat is juist níet zinvol – maar vooral met het doel om de wezenlijke dimensies van de vraag – zorg, sociaal, fysiek – te kunnen herkennen in de vraag van de woningzoekenden.

#### **4.5 Classificatie van woningtypen**

We betogen op deze plaats dat het onderscheid in de drie dimensies zorg, welzijn en fysieke woningkenmerken tot uitdrukking zou moeten komen in de wijze waarop de woningvoorraad is ingedeeld voor oudere of gehandicapte woningzoekenden. In de vorige paragraaf hebben we reeds aangegeven dat het nuttig is om met die ogen ook naar de woningzoekenden zelf te kijken.

Het is verleidelijk om te denken dat categorieën woningzoekenden en categorieën woningen scherp te onderscheiden zijn, en één op één te matchen. Dit is een valkuil! Want woningzoekenden, ook die uit onze doelgroep, zijn te divers om scherp te begrenzen. Een globale classificatie van woningtypen is beleidsmatig interessant. In het schema verderop zijn drie typen woningen benoemd. Het ene type is vooral fysiek geschikt. Het tweede type voegt daar het aspect welzijn aan toe: wonen onder gelijken, appellerend aan de behoefte aan beschutting. En het derde type voegt daar de zorgdimensie aan toe en noemen we “verzorgd wonen”. Gedacht zou kunnen worden aan globaal de volgende driedeling:

Tabel 5 Classificatie woningtypen

Verzorgd wonen
Woningen waar een extra aanbod van zorg en dienstverlening is. Verzorgd wonen betekent 7x24 uur oproepbare zorg in de nabijheid. In de GGZ en gehandicaptenzorg heet dit concept vaak "beschermd wonen".
Wonen onder gelijken
Woningen die deel uitmaken van een complex voor een bepaalde doelgroep die beschutting wenst. Dit kan een serviceflat zijn, een groepswoning, een seniorencomplex, tal van benamingen zijn in zwang.
Geschikt wonen
Woningen die fysiek geschikt zijn voor mensen met een lichamelijke beperking. Een nultredenwoning, een aangepaste woning, een rolstoelwoning: er bestaan ook hier vele varianten.

NB: allerlei termen zijn in zwang voor verschillende combinaties van wonen met zorg en dienstverlening. Er bestaat landelijk geen eenduidigheid over deze begrippen, en die valt ook niet te verwachten op korte termijn. Niet getreurd: wat veel belangrijker is, is dat de lokale of regionale samenwerkende partijen onderling wel goed hebben afgesproken en vastgelegd wat ze onder bepaalde begrippen verstaan. Het is nuttig om de feitelijke kenmerken van het aanbod – de geschiktheid, beschutting, het aanbod van wonen en zorg - inzichtelijk te hebben en de woningzoekende daarover te informeren. Bekend moet zijn welk zorgaanbod en welzijnsaanbod bij een bepaalde woning hoort, welke voorzieningen in de omgeving liggen van de woning, en hoe geschikt de woning en het woongebouw zijn voor mensen met een beperking. Als deze kenmerken van de woningvoorraad bekend zijn in het woonruimteverdeelsysteem, is het beter mogelijk om de vaak individuele vraag van senioren en mensen met een handicap te matchen aan het beschikbare aanbod: maatwerk.

### Woningtypologie binnen de cases

Uit de cases blijkt dat vooral het onderscheid tussen wonen met zorg en wonen onder gelijken niet scherp te trekken is. In een aantal gevallen heeft men een tweedeling: zorgwoningen enerzijds, en seniorenwoningen anderzijds (de rolstoelwoningen en aangepaste woningen even buiten beschouwing latend). Er is echter wel degelijk een woningsegment dat zich vooral onderscheidt op sociale kenmerken en waar zorg op afroep niet beschikbaar is. Wat het onderscheid natuurlijk lastig maakt, is dat de beschikbaarheid van zorg op afroep – op zichzelf een goed te definiëren begrip – lokaal heel verschillend is en kan veranderen (in positieve of negatieve zin) in de loop van de tijd. Hieronder de situatie in enkele van de cases.

Het woonruimteverdeelsysteem in **Noord-Kennemerland** maakt, conform het schema hierboven, onderscheid in drie typen zorgwoningen: woningen met een zorgteam, beschut wonen met een gemeenschappelijke ruimte en overige 55-pluswoningen. Individuele gemeenten, zoals Alkmaar, houden daarnaast bij welke woningen aangepast zijn voor gehandicapten, en wijzen deze woningen bij vrijkomen weer toe aan mensen die een zodanige beperking hebben dat zij een aangepaste woning nodig hebben.



In het **Land van Heusden en Altena**, Woudrichem, Werkendam en Aalburg, maakt men onderscheid tussen de gewone 55-pluswoning en de woonzorgwoning. De 55-pluswoning is een voor ouderen geschikte woning, maar niet per se binnen een beschut complex of gekoppeld aan zorg en welzijn. De woonzorgwoning is wel gekoppeld aan zorg en welzijnsaanbod, en is rolstoelbaar en –toegankelijk en ligt binnen een woonservicezone.

In **Zwijndrecht** maakt men onderscheid tussen verzorgd wonen en gewone seniorenwoningen. Het gaat in feite om dezelfde woningen, in dezelfde complexen. Maar bij verzorgd wonen krijgt de cliënt een aanvullend pakket van zorg en welzijnsdiensten aangeboden. De verzorgd wonen appartementen liggen willekeurig verspreid tussen de andere woningen, gespikkeld wonen zagezegd.

In het **Amsterdamse** woonruimteverdeelsysteem wordt onderscheid gemaakt tussen woningen die met voorrang worden toegewezen aan a) Senioren (65-plus) / minder validen / mensen met een WMO-indicatie, b) Mensen met een WIBO indicatie (Wonen in beschermde omgeving). Dit zijn woningen die in de regel gekoppeld zijn aan zorgaanbod, en c) Rolstoelwoningen. Verzorgd wonen is geen apart segment in het systeem.

In IJburg ligt het allemaal anders, en wordt onderscheid gemaakt tussen a) Rolstoelwoningen (Rowo-woningen), b) Zorgwoningen op minder dan 200 meter afstand van 1 van de 3 wijksteunpunten met een zorgteam, c) Zorgwoningen op een afstand van 200-500 meter van een wijksteunpunt, d) Clusterwoningen voor specifieke doelgroepen, en e) Groepswoningen voor specifieke doelgroepen. De verschillende typen zorgwoningen worden in het woonruimteverdeelsysteem betiteld als WIBO woning. Al deze woningen worden via Woningnet geadverteerd, en daarbij worden ze gelabeld conform bovengenoemde opsomming. In IJburg heeft men dus een eigen invulling van verzorgd wonen, die gebaseerd is op een geheel eigen visie op de inrichting van een wijk en wonen en zorg.

#### 4.6 Labeling

De classificatie in woningtypen zoals hierboven omschreven – verzorgd wonen, wonen met beschutting, geschikte woningen – is vooral beleidsmatig nuttig, maar niet als systeem van labeling. In deze paragraaf wordt gepleit voor een minimalistische benadering van labeling van wonen. Het uitgangspunt luidt: de klant kiest; de praktische vertaling van dat principe binnen de woonruimteverdeling luidt: minimaal sturen, maximaal informeren.

Een goede labeling van woningen is een belangrijke factor voor het succesvol matchen van vraag en aanbod. Maar wat is labeling precies? Labeling, zo moet op deze plaats met nadruk worden geconstateerd, kan van alles betekenen. Veel labels hebben vooral een informatieve waarde, zeggen iets over de kenmerken of kwaliteit van de woning. Hier en daar is de trend waarneembaar dat men de keuze of een woning past bij een kandidaat vooral aan de kandidaat zelf overlaat. Men stuurt dan door middel van informatie, en niet door middel van regels. Betere informatie leidt er toe dat potentiële huurders zelf betere afwegingen gaan maken, is de achterliggende gedachte. Op andere plaatsen is een trend aanwezig om juist een fijnmazige labeling toe te passen, profielen, die van complex tot complex kunnen verschillen. Vooral woning-

corporaties hanteren deze manier van labeling om te kunnen sturen in de woningtoewijzing. De meest voorkomende manier van labelen is het voorkeurslabel: een woningzoekende die voldoet aan bepaalde kenmerken komt voor de bewuste woning als eerste in aanmerking. Echt restrictief labelen, een woning is uitsluitend bedoeld voor een bepaald type woningzoekenden, komt in de praktijk niet vaak voor, in verband met het leegstandsrisico.

Wat is een verstandig beleid? Zoals aan het begin van de paragraaf reeds opgemerkt, wordt op deze plaats gepleit voor het uitgangspunt “de klant kiest”. Een restrictief label of voorkeurslabel is nuttig in het geval van verzorgd wonen waarbij een zorgaanbieder belang heeft de zorgcapaciteit optimaal te benutten voor zorgvragers. In het geval van rolstoelwoningen, en in sommige gemeenten ook bepaalde complexen voor senioren, wordt het beleid gedictieerd door schaarste; hier is een voorkeurslabel ook nuttig. In alle andere gevallen zou het beleid zoveel mogelijk uit moeten gaan van informatief labelen, dat wil zeggen het zo goed mogelijk informeren van de woningzoekende omtrent de kenmerken van woning en omgeving, zodat deze daarmee in staat wordt gesteld een eigen oordeel te vellen en zelf een keuze te maken al dan niet met behulp van een intermediair.

*Tabel 6 Labeling*

<b>Restrictief label</b>
De woning is alleen beschikbaar voor een woningzoekende die aan een bepaald kenmerk voldoet.
<b>Voorkeurslabel</b>
De woning is bij voorkeur beschikbaar voor een woningzoekende die aan een bepaald kenmerk voldoet, zoals leeftijd. Als deze er niet is, wordt de woning vrij verhuurd.
<b>Zoekprofiel</b>
De woning is bedoeld voor woningzoekenden die voldoen aan een bepaald maatwerkprofiel, zoals inkomen, huishoudengrootte, leeftijd, buurtgebondenheid, antecedentenonderzoek
<b>Informatie label</b>
Iedereen kan de woning huren, maar door middel van goede informatie over de woning wordt de vraag gestuurd

### **Labeling in de cases**

Het is nuttig om te kijken hoe men in de praktijk met labeling van woningen voor senioren en mensen met een beperking om gaat. In de cases is een breed palet aan keuzes zichtbaar. Labeling is een belangrijk aangrijpingspunt voor het beleid.

De labeling van **rolstoelwoningen** levert in alle gemeenten knelpunten op: grote rolstoelwoningen zijn een schaars goed. Woonruimteverdeling lost dat probleem niet op. Andere, kleinere aangepaste woningen, worden daarentegen vaak geweigerd door kandidaten. Er is een spanningsveld tussen de wens van veel kandidaten om in de eigen woning te blijven wonen na een aanpassing, en het gemeentelijk beleid om kandidaten te stimuleren te verhuizen naar een reeds aangepaste woning elders. De voorraad aangepaste woningen is lang niet altijd bekend bij de gemeente, het woonruimteverdeelsysteem of de corporatie, al hebben gemeenten er sinds de WMO meer belang bij het plaatje scherp te krijgen. Wordt een aangepaste woning hergebruikt, dan zijn aanvullende aanpassingen voor de nieuwe bewoner toch vaak nog nodig.

Men heeft in **Rotterdam** lange tijd gebruik gemaakt van sterren om de geschiktheid van de woningen aan te geven. Deze sterren, die bij een recente evaluatie als te onduidelijk werden beoordeeld, gaat men binnenkort inruilen voor iconen: één voor de nultredenwoning, één voor de rollatorgeschikte woning en één voor de rolstoelwoning. Een tweede aanpassing is het geven van meer informatie in de woningadvertenties over zorg en service, naast de fysieke woningkenmerken. De Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) probeert met goede informatie naar potentiële huurders die huurders te interesseren die bereid zijn een actieve plaats in te nemen in de woongemeenschappen, teneinde de populatie van de wooncomplexen enigszins vitaal te houden. Het beleid in Rotterdam sluit op deze punten aan op het eerdere genoemde uitgangspunt "de klant kiest".

**Haarlem** is een goed voorbeeld van het werken met profielen op buurt- en complexniveau. Ymere heeft haar woningbezit in Haarlem ingedeeld in clusters, en woningzoekenden die aan het experiment De Woonswitch meedoen kunnen opties nemen op deze clusters. Clusters kunnen ook bestaan uit seniorenwoningen, bedoeld voor 65-plussers. In principe worden ook deze clusters net zo behandeld als andere clusters. Bij het bepalen van de geschiktste kandidaat wordt dan ook naar alle criteria gekeken. Leeftijd is een belangrijk, maar niet het enige, criterium.

Het label "verzorgd wonen" in **Zwijndrecht** wordt niet toebedeeld aan vaste woningen, maar aan een deel van de woningen binnen de seniorencomplexen binnen woonservicewijken. Verzorgd wonen is in zekere zin virtueel, want vandaag kan in woning A toegewezen zijn aan een cliënt van de zorgaanbieder, morgen wordt het zelfde appartement toegewezen via het reguliere advertentiesysteem aan een senior die geen indicatie voor zorg heeft. Op die manier kan men flexibel omspringen met de labeling. De mogelijkheid bestaat om het aantal voor zorg gelabelde woningen te vergroten of te verkleinen, al naar gelang de vraag en het beleid.

Men labelt in het woonruimteverdeelsysteem **Noord-Kennemerland** woningen met zorgteam, beschut wonen, en overige 55-pluswoningen. Woningen worden met voorrang toegewezen aan kandidaten die voldoen aan de passendheidseisen. Meldt een geschikte kandidaat, met de passende indicatie, zich niet, dan komen kandidaten die niet voldoen aan de passendheidseisen direct aan de beurt.

#### 4.7 Woningaanpassingen en geschiktheid

Gemeenten zijn in het kader van de WMO belast met het verstrekken van individuele voorzieningen om maatschappelijke participatie te bevorderen. Woningaanpassingen behoren daar toe. Voorheen had de gemeente deze taak vanuit de Wet voorzieningen gehandicapten. Op dit moment continueren gemeenten in feite de praktijk van de laatste jaren.

Het beleid is er enerzijds op gericht om woningen op individuele basis aan te passen om ze geschikt te maken voor de bewoner met lichamelijke beperkingen, en anderzijds om te bevorderen dat geschikte woningen met voorrang beschikbaar worden gesteld aan mensen met een lichamelijke beperking. Individuele woningaanpassingen zijn soms technisch niet mogelijk. Daarnaast hanteren veel gemeenten het primaat van verhuizen wanneer de kosten van een woningaanpassing boven een bepaald bedrag komen. Er wordt in de regel een afweging op maat gemaakt, rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden van de persoon in kwestie.

Het primaat van verhuizen impliceert dat de gemeente zicht heeft op beschikbare voorraad aangepaste woningen. Dit is in de praktijk vaak niet het geval. Soms is een gemeentelijke registratie beschikbaar van rolstoelwoningen. Vaker is men aangewezen op de medewerking van woningcorporaties, die een vrijkomende woning bij de gemeente aanmelden als aangepaste woning. Die corporatie heeft meestal evenmin een registratie, maar bij mutatie blijkt dat het om een aangepaste woning gaat. Binnen het woonruimteverdeelsysteem is meestal de afspraak dat de gemeente als eerste een dergelijke woning mag aanbieden aan iemand met een lichamelijke beperking. Gemeenten houden altijd wel een systematische registratie bij van kandidaten, mensen met een indicatie voor een aangepaste woning. Wordt een aangepaste woning niet aan een gehandicapte kandidaat verhuurd, dan gaat de woning doorgaans het reguliere verhuurcircuit in. De mensen die bij de gemeente aankloppen voor het aanpassing van de woning of voor hulp bij het vinden van een aangepaste woning, worden door de gemeente (of een uitvoeringsorgaan) geïndiceerd. Een indicatie is dan een bewijs om in aanmerking te komen voor voorrang op de woningmarkt of voor een woningaanpassing.

Voorrang op de woningmarkt is veelal in de vorm van een urgentiebewijs, en de uitvoering verschilt van gemeente tot gemeente. Soms wordt van de woningzoekende veel eigen initiatief verlangd, in andere gevallen helpt de gemeente of de uitvoerende instantie intensief bij het vinden van een oplossing. Gemeente **Utrecht** heeft deze taak uitbesteedt aan Het Vierde Huis (beschreven in een van de twaalf cases). Het Vierde huis adverteert de woningen binnen het reguliere woonruimteverdeelsysteem, bemiddelt zonodig de woningzoekende, en geeft ook bouwkundig advies. Overigens is de praktijk dat ook bij verhuizen naar een geschikte woning er altijd nog maataanpassingen nodig zijn.

Een indicatie voor een woningaanpassing gaat in de regel samen met maatadvies, en daarbij kan alsnog de conclusie zijn dat aanpassing van de huidige woning van de betrokkene niet mogelijk of wenselijk is,

en derhalve verhuizing geboden is. Er is altijd sprake van flankerend beleid: verhuiskostenvergoedingen, persoonlijke ondersteuning, urgentieverlening binnen het woonruimteverdeelsysteem.

### Labeling en informatievoorziening

Binnen het WMO beleid en binnen het beleid van de woningcorporaties past het om de geschiktheid van woningen voor mensen met beperkingen aan te geven in het woonruimteverdeelsysteem. Gemeenten en woningcorporaties vinden elkaar hier. Er zijn enkele issues:

- De uitvoering is een punt van aandacht. Zoals hierboven reeds vermeld gaat het om het inventariseren en registreren van de geschiktheidskenmerken van de woning, iets dat nog lang geen gemeengoed is in de praktijk.
- Maak een onderscheid tussen de fysieke geschiktheidsaspecten van een woning, en andere woningkenmerken zoals de woonomgeving en het aanbod aan zorg- en dienstverlening;
- De vraag is hoe de verschillende keurmerken - Keurmerk Veilig Wonen, Woonkeur - een plaats krijgen in de advertenties en registraties;
- Hoe informeer je de woningzoekende? In Rotterdam stapt men af, zoals eerder al aangegeven, van de vijf sterren waarmee men vijf niveaus van geschiktheid aangeeft, en gaat men over op een eenvoudiger indeling in drieën en informatie daarover in de vorm van iconen. De drie niveaus zijn: nultredenwoning, rollatorwoning, rolstoelwoning. Men wil hiermee bereiken dat de woningzoekende beter begrijpt hoe geschikt een woning voor hem of haar is. In het geval van een rolstoelwoning is altijd maatwerk aan de orde. Overigens zijn er ook andere soorten aangepaste woningen denkbaar dan rolstoelwoningen, bij voorbeeld woningen waar aan het binnenklimaat zware eisen zijn gesteld, die in bovenstaande driedeling geen plaats hebben. Deze aangepaste woningen worden in gemeenten vaak apart geregistreerd, zoals reeds aangegeven;

Tabel 7 Labeling van de geschiktheid van woningen

<b>Nultredenwoning</b>
De woning kan bereikt worden zonder trappenlopen en ook binnen de woning zijn geen trappen.
<b>Rollatorwoning</b>
De woning is drempelloos te bereiken en ook binnen de woning zijn geen drempels.
<b>Rolstoelwoning</b>
De woning is toe- en doorgankelijk voor een rolstoel. Individueel maatwerk blijft veelal geboden.

In de praktijk zien we dat bestaande woningen, ook seniorenwoningen, vaak niet voldoen aan moderne toegankelijkheidseisen. Wanneer dan binnen het woonruimteverdeelsysteem afspraken worden gemaakt over het labelen ervan als wonen met zorg, ontstaat er acuut een vraag hoe de woningen alsnog geschikt kunnen worden gemaakt. In de **Drechtsteden** (zie case) is een discussie ontstaan over de geschiktheid van de zorgwoningen. Deze woningen maken deel uit van seniorencomplexen.

Echter, het blijkt dat zij bouwkundig niet geschikt zijn voor het verlenen van zorg, en dat heeft alles te maken met de te kleine badkamer en het aparte toilet. Om mensen goed te kunnen helpen, hebben de verzorgenden meer ruimte nodig, zodat mensen in een rolstoel naar de toilet kunnen en ook in een rolstoel naar de badruimte.

#### 4.8 Passendheid

Een woning is passend voor een bepaalde woningzoekende, als de woningzoekende voldoet aan bepaalde criteria. Door middel van de labeling van woningen – vorige paragraaf – wordt aangegeven voor welke woningzoekenden deze in principe beschikbaar zijn. De passendheid kan worden aangegeven door algemene kenmerken als leeftijd en huishoudgrootte, of door een bepaald “toegangsbewijs” te vragen van de woningzoekende, een indicatie.

Woningen kunnen in overleg met zorgaanbieders ook apart worden gezet voor cliënten van die zorgaanbieder, maar dan vindt de verdeling plaats buiten het woonruimteverdeelsysteem. Dit is vaak het geval bij groepswoningen of clusterwoningen voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en cliënten van de GGZ.

De meeste woonruimteverdeelsystemen onderscheiden een contingent woningen die zijn bedoeld voor senioren. De passendheid wordt bepaald aan de hand van de leeftijd. In sommige cases werd hardop de vraag gesteld of het nog wel zinvol was om een algemeen label “seniorenwoning” te hanteren, passend voor 55- of 65-plussers.

Met de opkomst van verzorgd wonen, is een leeftijds criterium onvoldoende om deze nieuwe categorie woningen te verdelen onder woningzoekenden. Het criterium indicatie is toegevoegd. Indicatie is een lastig onderwerp voor woonruimteverdelers. De praktijk van indicatiestelling in de zorg is zeer dynamisch; visie en uitvoering veranderen jaarlijks. Een woonruimteverdeelsysteem moet daar adequaat op in kunnen spelen. Er zijn ook verschillende soorten indicaties. In grote lijnen is er een indicatiestelling in de AWBZ en een indicatiestelling in de WMO. Zorgaanbieders willen dat verzorgd wonen gekoppeld is aan een AWBZ-indicatie, want deze zorgvragers zijn hun klanten. AWBZ-indicaties zijn landelijk gelijk. Een WMO-indicatie echter is gemeentelijk beleid, en kan van gemeente tot gemeente verschillen. WMO-indicaties kunnen betrekking hebben op toegang tot huishoudelijke zorg, maar ook tot woningaanpassingen en/of verhuisvergoedingen. In een aantal gevallen organiseren gemeente en corporaties zelf de indicatiestelling. Dit is in een aantal cases terug te lezen.

Ook voor rolstoelwoningen wordt gewerkt met indicaties. De gemeente is in de regel degene die hier de indicatievereisten en de indicatiepraktijk vaststelt. In de vorige paragraaf is de suggestie gedaan van “de klant kiest” als leidende visie. Wordt dat vertaald naar deze paragraaf, dan leidt dat tot een sobere toepassing van passendheidscriteria. Passendheidscriteria zijn nodig voor verzorgd wonen, voor betaalbare woningtypen waar schaarste heerst, maar niet automatisch voor een brede categorie seniorenwoningen. Een casus uit de praktijk: in een bepaalde gemeente werd het criterium 55+ voorzichtig losgelaten voor een complex kleine seniorenwoningen uit de jaren zestig, omdat deze slecht verhuurbaar waren onder de doelgroep (dit is ongetwijfeld voor velen herkenbaar). Vanuit een ander huurderssegment – alleenstaanden - bleek interesse voor deze woningen.

Door middel van goede informatievoorziening probeert men nu die woningzoekenden te verlokken, die qua leefstijl aansloten bij de andere bewoners in het complex.

Tabel 8 Passendheid

Indicatie
De woningzoekende heeft een persoonlijke indicatie voor bijvoorbeeld een rolstoelwoning of een woning met zorg. Alleen deze indicatie geeft toegang tot deze bepaalde woning. Soms geeft deze indicatie alleen voorrang op een bepaald type woning
Profiel
De woningzoekende heeft bepaalde kenmerken, bijvoorbeeld leeftijd of huishoudgrootte. Deze kenmerken zijn voorwaarde om bepaalde woningen te mogen huren.

### Passendheid en de cases

Ook hier treffen we in de cases een grote verscheidenheid aan voorbeelden aan. De praktijk is zeer divers.

Er zijn veel voorbeelden van de toepassing van indicaties. De passendheid voor zorgwoningen in **Helmond** bijvoorbeeld wordt bepaald op basis van een AWBZ-indicatie voor zorg. Uiteindelijk maakt de zorgaanbieder de keuze voor een kandidaat en kijkt daarbij naar zwaarte en urgentie van de zorgvraag. Mensen die op zoek zijn naar een rolstoelwoning of aangepaste woning, hebben een WMO-indicatie nodig, die door de gemeente zelf wordt afgegeven.

Ook in het **Land van Heusden en Altena**, de gemeenten Woudrichem, Werkendam en Aalburg, is een indicatie nodig om in aanmerking te komen voor een aangepaste woning of voor een woonzorgwoning. Maar niet een AWBZ-indicatie: hier heeft men een eigen indicatieprocedure en –adviseur in het leven geroepen, omdat men vond dat de AWBZ indicatie niet aansloot op de realiteit van woningtoewijzing. De 55-pluswoningen zijn bestemd voor ouderen met of zonder indicatie.

De passendheid van verzorgd wonen in **Zwijndrecht** wordt vastgesteld op basis van de zorgvraag. De zorgvraag wordt objectief vastgesteld door middel van de AWBZ indicatie van de kandidaat. Uitgangspunt bij verzorgd wonen is dat de cliënt 7x24 uur ongeplande zorg nodig heeft in combinatie met welzijnsvoorzieningen. Dit komt overeen met de indicatie voor het verzorgingshuis. De passendheid van de overige seniorenwoningen in Zwijndrecht, voor een groot deel zijn dat woningen in dezelfde complexen als waar verzorgd wonen wordt aangeboden, wordt eenvoudig vastgesteld aan de hand van leeftijd van de kandidaat.

Er wordt in het woonruimteverdeelsysteem van **Noord-Kennemerland** onderscheid gemaakt tussen drie typen zorgwoningen: woningen met een zorgteam, beschut wonen met de aanwezigheid van een gemeenschappelijke ruimte, en overige 55-pluswoningen.

Voor de woningen met een zorgteam is een AWBZ-zorgindicatie nodig met een minimaal aantal uren zorg. Voor de beschutte woningen is een lichte WMO-indicatie al voldoende. De derde categorie 55-pluswoningen is voorbehouden aan senioren.

De zorgwoningen in **Amsterdam-IJburg** zijn bestemd voor zorgvragers. Zij moeten een zorgvraag binnen een bepaalde bandbreedte hebben, tussen een minimum en een maximum dat de zorgaanbieder kan leveren. De passendheid van de kandidaat is in zekere zin maatwerk, want bij iedere individuele woningtoewijzing wordt een afweging gemaakt. Hier is Stichting Dienstverlening en Zorg IJburg speciaal mee belast. Het bepalen van passendheid is maatwerk in overleg met de zorgaanbieders. In algemene zin geldt dat woningen die binnen een straal van 200 meter van het steunpunt liggen, vallen binnen de afspraak van 24-uurs oproepbare zorg. Woningen binnen een straal van 500 meter worden voorzien van zorg-op-afstand. De zorgvraag van de woningzoekende moet hier binnen passen.

#### **4.9 Volgorde**

Als meerdere woningzoekenden reageren op een vrijkomende woning die passend voor hen is, dan moet worden vastgesteld wie de woning krijgt. Er wordt een volgorde bepaald binnen de lijst kandidaten. Het aantal varianten hierbinnen is enorm groot. En juist met het oog op de doelgroep senioren en mensen met een lichamelijke beperking vraagt deze volgordebepaling bijzondere aandacht die de normale regels van woningtoewijzing al snel overstijgen.

Veel van de huidige woonruimteverdeelsystemen vergen een actieve houding van de woningzoekende. Zij moeten zelf reageren op het beschikbare aanbod. In de loop van de jaren zijn aanvullingen ontstaan op dit aanbodsysteem, om nadelen die manifest werden in bepaalde woningsegmenten te repareren. Minder populaire woningen worden bijvoorbeeld verloot, zodat ook mensen die nog maar weinig "punten" hebben opgebouwd een kans krijgen. Zeer populaire woningen worden soms teruggebracht in een wachtlijststelsel, nu optiesysteem genoemd, zodat woningzoekenden die het zich kunnen veroorloven te wachten nauwkeurig hun voorkeur kunnen verzilveren.

Gebruikelijk is dat degene die het langst ingeschreven staat in het woonruimteverdeelsysteem als eerste aan de beurt is. Dit geldt bij het aanbodsysteem, en dit geldt doorgaans voor seniorenwoningen en ook zorgwoningen. Er zijn tal van varianten op dit puntensysteem denkbaar: vaak wordt ook rekening gehouden met hoe lang men al in een huurwoning (van de aanbiedende corporatie) woont.

Dit systeem – het is belangrijk dit te onderstrepen – voldoet niet voor bepaalde groepen senioren en gehandicapten. Veel ouderen willen niet verhuizen, staan dus niet ingeschreven, en bellen pas aan bij de woningcorporaties als zij in de problemen komen. Dan is haast geboden. En met de schamele punten die men bij inschrijving krijgt zien de kansen er somber uit. In het geval van mensen met een handicap die een meer geschikte woning nodig hebben, is er behoefte aan maatwerk, en de afweging naar inschrijfduur is dan nauwelijks relevant. Gelukkig zijn er ook systemen die bewoningsduur als criterium nemen, ook in de koopsector. Dat lost dan al een deel van bovenstaand probleem op.

Om die reden zoekt men in de praktijk vaak andere wegen om de volgorde bij woningtoewijzing te kunnen bepalen. Het verlenen van urgentiebewijzen is niet populair, en wordt zeer spaarzaam toegepast.



Liever hanteert men dan een methode waarbij men kijkt naar de ernst van de vraag van de verschillende gegadigden, en dan die woningzoekende er uit kiest die het meeste behoefte heeft aan de woning. Op deze manier kan men rekening houden met vele variabelen, en in de praktijk gebeurt dat ook, zoals de aanbodmogelijkheden van de zorgaanbieder, doorstroming binnen intramurale instellingen, de zwaarte van de indicatie, een combinatie van verschillende indicaties en/of urgenties, een combinatie met leeftijd, een combinatie met inschrijfduur bij het woonruimteverdeelsysteem of bij de zorgaanbieder. De stap naar een geheel op maatwerk gebaseerd afwegingssysteem is nog maar klein, en dergelijk maatwerk zien we dan ook ontstaan.

Tabel 9 Volgorde

<b>Afweging</b>
Woningzoekenden die in aanmerking komen voor een woning worden door een commissie beoordeeld op hun geschiktheid voor de woning. De commissie neemt allerlei variabelen mee in de beslissing.
<b>Urgentie</b>
De woningzoekende heeft een voorrangsbewijs gekregen om snel een bepaalde woning te kunnen bemachtigen. Andere woningzoekenden hebben ook recht op die woning, maar een urgent iemand gaat voor.
<b>Indicatie</b>
De woningzoekende heeft een indicatie voor bijvoorbeeld een rolstoelwoning of een woning met zorg. Alleen deze indicatie geeft toegang tot deze bepaalde woning. Soms geeft deze indicatie alleen voorrang op een bepaald type woning (soort urgentie). Soms telt ook de zwaarte van de indicatie.
<b>Ballotage</b>
De bewoners van een complex of groepswooning hebben medezeggenschap over wie in de vrijkomende woning mag komen te wonen
<b>Woonduur / inschrijfduur</b>
In het aanbodmodel reageren woningzoekenden zelf op een geadverteerde vrijkomende huurwoning. Degene met delangste woonduur of inschrijfduur gaat voor.
<b>Profiel</b>
Een variant binnen het aanbodmodel, is dat de woningzoekende die het best voldoet aan een bepaald profiel – daar kan woonduur of inschrijfduur deel van uitmaken – de woning krijgt.
<b>Optie / wachtlijst</b>
Woningzoekenden schrijven zich in voor een bepaalde woning of een bepaald type woning, en zij worden dan behandeld in volgorde van inschrijving. Vaak wordt er een combinatie gemaakt met een ander type beoordeling, zoals profiel of een afweging.
<b>Loting</b>
Woningzoekenden reageren op een vrijkomende woning, en uit de gegadigden wordt één persoon uitgeloot die de woning krijgt. Iedereen heeft evenveel kans.

### **Volgordebepaling binnen de cases**

Vrijwel alle cases laten interessante aspecten zien van het hier behandelde onderwerp volgordebepaling. We komen nu in aanraking met het verschijnsel “maatwerk”, en dan maatwerk in de zin van “op maat bepalen wie in aanmerking komt voor een beschikbare woning”. We zien grote verschillen tussen de cases.

In **Culemborg** / regio Rivierenland hebben zorgaanbieders en woningcorporaties afgesproken om de zorgwoningen via twee verschillende trajecten te verdelen. Ieder traject krijgt de helft van de vrijkomende zorgwoningen. Het ene traject wordt via de regionale woonruimteverdeling verdeeld en hier gaat de persoon die het langst een zorgindicatie heeft voor. Het andere traject gaat rechtstreeks via de zorgaanbieders. Zij bepalen via het gezamenlijk bureau zorgtoewijzing, dat ook de intramurale plaatsen toewijst, welke kandidaat op basis van de zorgvraag in aanmerking komt voor een vrijkomende woning. In beide trajecten is het hebben van een CIZ indicatie wel een passendheids criterium. De reguliere 55+- en servicewoningen worden geadverteerd volgens het aanbodmodel en hier moeten ouderen dus zelf reageren. De kandidaat met de langste inschrijfduur komt als eerste in aanmerking om de woning te mogen huren.

In **Helmond** bepaalt de zorgaanbieder wie in aanmerking komt voor wonen met zorg, op basis van iemands indicatie. Bij de winkelmodule (zie case beschrijving) zijn het de instanties die reageren namens hun cliënten op een beschikbaar komende woning, en hier geldt: wie het eerst komt, wie het eerst maalt. Bij de overige woningen, die volgens het optiemodel worden verdeeld, gaat de persoon met de langste wachttijd voor een bepaald cluster voor.

In het **Land van Heusden en Altena**, de gemeenten Woudrichem, Werkendam en Aalburg, is een indicatie nodig voor woningen met een WMO-label en woningen met een woonzorg-label. De zwaarte van de indicatie bepaalt wie voorrang krijgt. Het is mogelijk dat een woningzoekende zowel een WMO- als een woonzorgindicatie (afgegeven door een speciaal hiervoor aangestelde indicatieadviseur) heeft. Dit levert extra voorrang op. Bij 55-plus woningen is de inschrijfduur bepalend voor de toewijzing.

In **Haarlem** werkt Ymere met een bijzondere vorm van maatwerk, en het is nuttig daar wat langer bij stil te staan. De kandidaten – huurders van Ymere die willen verhuizen - kunnen een woonswitchverzoek indienen, met een eigen wensenprofiel. Een onderdeel van het wensenprofiel is ‘buurtgebondenheid’. Komt er een woning vrij, dan nodigt Ymere die kandidaten uit die qua profiel het best passen bij de vrijkomende woning. Daarbij heeft de woningcorporatie ook het belang van een goede doorstroming binnen de woningvoorraad in het achterhoofd. En een verhuizing van ouderen die een grote woning vrijmaken in ruil voor een kleinere begane grond woning in de eigen buurt, is erg interessant. De Woonswitch stelt Ymere in staat om deze kandidaten te verlokken en te herkennen en daarmee de doorstroming te stimuleren. Ymere maakt vervolgens zelf de keuze uit meerdere kandidaten. De keuze wordt gebaseerd op de geschiktheid van de woning voor die kandidaat: woninggrootte, woonwensen, binding met de buurt, gezondheidsaspecten. Tijdens de bezichtiging kunnen de genodigden vragen stellen; zij vullen een formulier in waarin zij kunnen uitleggen waarom zij juist de woning moeten krijgen. Ymere beslist uiteindelijk. Dit lijkt behoorlijk wat subjectieve elementen te bevatten.

Maar Ymere verantwoordt de keuzes achteraf, en bovendien hoeven de kandidaten geen gebruik te maken van de Woonswitch, maar kunnen zij zich ook altijd nog via de reguliere weg inschrijven. En uit de tussen-evaluatie blijkt dat het persoonlijke contact tussen Ymere en kandidaat een sterk punt is. Senioren waarderen het, wat ook blijkt uit het feit dat senioren 14% van De Woonswitch uitmaken en 5% van het reguliere aanbodmodel. Bovendien worden senioren op deze manier bevoordeeld, omdat Ymere bewust senioren verleidt om van grotere bovenwoningen te verhuizen naar kleinere begane grondwoningen in hun eigen buurt.

De “verzorgd wonen” woningen in **Zwijndrecht** worden toegewezen door de zorgaanbieders. Zij bepalen de volgorde van toewijzing op basis van de ernst van de zorgvraag en daarbinnen weer op datum van inschrijving bij de zorgaanbieder. De gewone seniorenwoningen worden geadverteerd, kandidaten moeten zelf reageren, en de persoon met de meeste inschrijfpunten (1 punt per woonjaar + 1 punt per inschrijfmaand) krijgen voorrang.

In **IJburg, Amsterdam**, bekijkt het bureau dat de zorg en dienstverlening regelt en coördineert welke ingeschreven kandidaten mogelijk geschikt zijn voor de woning. Drie kandidaten worden uitgenodigd de woning te bezichtigen. Daar wordt er één uit gekozen, voornamelijk op het feit of de benodigde zorg geleverd kan worden.

#### **4.10 Maatwerk in uitvoering**

De lezer die alle voorbeelden in de vorige paragrafen heeft doorgelezen, zal inmiddels begrepen hebben dat de woonruimteverdeling van woningen voor ouderen en gehandicapten speciale eisen stelt aan de uitvoering. Het begrip maatwerk is al diverse keren gevallen. Maatwerk kan in verschillende betekenissen worden gebruikt. In de vorige paragraaf “maatwerk bij de volgordebepaling”, in deze paragraaf “maatwerk bij de ondersteuning van de woningzoekende”.

Systeemaanpassingen zijn nodig om goede informatie te kunnen geven over het woningaanbod. Inventarisaties van de woningkenmerken zijn nodig. In de praktijk is het lang niet overal bekend hoe het zit met de geschiktheid van de woningvoorraad, laat staan het aanbod van zorg en dienstverlening of de beschikbaarheid van voorzieningen in de nabijheid.

Systeemaanpassingen zijn ook nodig om de informatie bij de cliënt te krijgen. Deze cliënt is lang niet altijd in staat om het systeem te hanteren. Het ligt niet alleen aan het medium – internet of papier – maar ook aan de beperkingen bij de doelgroep om het systeem te kunnen begrijpen of zelfs om de eigen behoefte te kunnen begrijpen en daar dan ook nog naar te handelen. Natuurlijk, heel veel senioren kunnen dat prima, maar daar gaat het vaak niet om, die vinden hun weg wel. Het gaat om de groep senioren die vanwege leeftijd en gezondheid moet verhuizen. De uitvoerende instanties beantwoorden deze behoefte door het bieden van meer persoonlijke ondersteuning, waarbij de woningzoekende hulp krijgt bij het zoeken van een geschikte woning, of zelfs persoonlijke bemiddeling, waarbij een medewerker in feite op de stoel van de woningzoekende gaat zitten en namens hem of haar gaat handelen.

Tabel 10 Maatwerk

Bemiddeling
Medewerkers zoeken voor de woningzoekende een woning. De woningzoekende is goeddeels passief.
Persoonlijke ondersteuning
Medewerkers geven de woningzoekenden persoonlijke ondersteuning – intakegesprek, monitoring - bij het vinden van een geschikte woning. De woningzoekende blijft zelf actief.
Systeemaanpassingen
Het woonruimteverdeelsysteem heeft speciaal voor de doelgroep ouderen en gehandicapten bepaalde voorzieningen getroffen die het voor hen makkelijker maakt om een woning naar wens te vinden. Bijvoorbeeld aangepaste vormen van informatievoorziening, of gebruiksvriendelijkheid van het woonruimteverdeelsysteem.
Zelfredzaam
De woningzoekende zoekt zelf zijn weg binnen het woonruimteverdeelsysteem. Ouderen en gehandicapten hebben geen andere positie dan de reguliere woningzoekenden.

### Maatwerk in de cases

Senioren die een woning met zorg zoeken in **Den Bosch**, moeten zich inschrijven als woningzoekende in het woonruimteverdeelsysteem. Van hen wordt behoorlijk veel zelfwerkzaamheid verwacht. Vrijkomende woningen worden geadverteerd, en geïnteresseerden dienen zelf te reageren. Uit de evaluatie blijkt dat veel senioren persoonlijke begeleiding wensen, meer maatwerk dus, en in de toekomst wil men die kant op. Ook blijkt uit de evaluatie dat de informatie over het aanbod beter kan.

Bijzonder in **Helmond** is de zogenaamde “winkelmodule”. Een op de drie vrijkomende woningen wordt eerst via de winkelmodule aangeboden. Tal van instanties hebben toegang tot deze winkelmodule en kunnen voor hun cliënten daar een woning vinden. Wie het eerst komt, wie het eerst maalt. Dit lijkt een goede oplossing te zijn om mensen te ondersteunen die zelfstandig moeite hebben met de werking van de woonruimteverdeling.

Het leveren van maatwerk in **Utrecht** heeft men uitbesteed aan Het Vierde Huis, dochter van Woningnet. Het Vierde Huis bemiddelt bijvoorbeeld mensen in de maatschappelijke opvang die een zelfstandige woning zoeken. Daarbij worden zowel met de cliënt als met de organisatie contracten gesloten om er voor te zorgen dat de bewoning in goede harmonie gaat. Het Vierde Huis bemiddelt daarnaast ook voor de rolstoelwoningen en helpt de cliënt bij aanvullende bouwkundige maatregelen. Sinds kort heeft Het Vierde Huis ook een Verhuisadviseur 60+ die senioren moet helpen bij het verhuizen naar een geschikte woning. Daar blijkt grote vraag naar te zijn.

Maatwerk in het **Land van Heusden en Altena** betekent indicatie en begeleiding in één hand, namelijk die

van een indicatieadviseur. De indicatieadviseur geeft indicaties af en begeleid indien nodig de woningzoekenden. Woningzoekenden moeten in principe zelf reageren op vrij komende woonzorgwoningen.

De woonzorgindicatie is ingesteld als alternatief voor de CIZ indicatie. In de woonzorgindicatie houdt men rekening met zowel de fysieke gesteldheid als de behoefte aan welzijn en zorg. De woningzoekende krijgt een aantal punten toegerekend, maar weet zelf niet hoeveel punten dat zijn. Bij toewijzing, krijgt de persoon met de meeste punten voorrang. Minstens één maal per jaar wordt gekeken of de indicatie nog passend is. De indicatieadviseur begeleidt de mensen met een woonzorgindicatie gedurende het gehele traject van het zoeken van een woning. De indicatieadviseur houdt ook contact met de verschillende instanties en organisaties: de gemeente, de zorgaanbieders, de woningcorporaties. Zij is daardoor in staat om ook beleidsmatig input te leveren rond vraag en aanbod.

Hoewel men in **Zwijndrecht** beleidsmatig onderscheid maakt tussen verzorgd wonen en andere seniorenwoningen, en daar de toewijzingssystematiek ook op heeft aangepast, komt het onderscheid nog niet terug in de woningadvertenties. Daarvoor moet het systeem aangepast worden. De toewijzing van de zorgwoningen gaat rechtstreeks via de zorgaanbieders, en kandidaten voor de combinatie van wonen met zorg moeten zich dan ook bij de zorgaanbieders aanmelden. Bij het zorgaanbod hoort een woning, niet andersom. De wens is om de toewijzing van verzorgd wonen via het woonruimteverdeelsysteem te laten verlopen, wat transparanter is. Aan de andere kant is de huidige praktijk van toewijzing via de zorgaanbieders flexibeler, omdat zij goed zicht hebben op de individuele problematiek en zorgvraag van de ouderen die zich melden voor wonen met zorg, en goed in kunnen spelen op spoedsituaties, die zich regelmatig voordoen. De combinatie van transparantie en inspelen op de individuele woonzorgvraag zou het mooist zijn.

Maatwerk is ook in het belang van de woningaanbieder, laat het voorbeeld **IJburg** zien. De nieuwe wijk **IJburg in Amsterdam** is bedoeld als een wijk zonder scheidslijnen. De zorg wordt aangeboden door één organisatie, die hiervoor na een aanbestedingsprocedure is gecontracteerd. In deze organisatie werken meerdere zorgaanbieders samen. De zorgwoningen zijn gebouwd rond steunpunten, en zijn gemengd met reguliere woningen. Vaak is er in bouw geen verschil. Het doel is uitsluiting van mensen te voorkomen.

Op dit moment is de vraag actueel hoe de toewijzing van deze woningen vorm moet krijgen. Aanvankelijk werden de woningen via het reguliere aanbodsysteem geadverteerd. Dit leverde veel reacties op van kandidaten die qua zorgvraag niet in aanmerking komen voor deze woningen en afgewezen werden. De doelgroep waarvoor de woningen bedoeld zijn, reageert echter niet of nauwelijks. Leegstand is het gevolg. Rolstoelwoningen blijken weinig aftrek te genieten.

Daarom past men de woningtoewijzing pilotgewijs aan: de woningen worden nog steeds geadverteerd via Woningnet, maar vervolgens zorgt het zorgtoewijzingsbureau in IJburg er voor dat er een geschikte kandidaat wordt gevonden. Zij krijgen kandidaten voor IJburg vooral aangeleverd via de verschillende zorgaanbieders, hoewel de kandidaten natuurlijk ook zelf initiatief mogen nemen. Deze kandidaten staan dus zowel ingeschreven als woningzoekende in WoningNet als bij dit zorgtoewijzingsbureau. Het bureau benadert kandidaten voor een bepaalde woning actief, organiseert de bezichtiging, en kiest een persoon die dan wordt voorgedragen aan de woningstichting. Het is het begin van de weg die IJburg en de betrokken organisaties te gaan hebben om een modus te vinden binnen de toewijzingssystematiek voor een doelgroep en woningtypen die vragen om maatwerk.

## 5 Tips voor een goede woonruimteverdeling

In dit hoofdstuk wordt getracht alle ervaringen uit de twaalf praktijkvoorbeelden bijeen te vegen om te komen tot een synthese: contouren van een goed woonruimteverdeelsysteem met het oog op ouderen en mensen met een beperking.

### Analyse

Proberen we de praktijk van dit moment samen te vatten, dan valt op dat de samenwerking tussen woningcorporaties en zorgaanbieders in de twaalf cases goed vorm begint te krijgen. Wat de betrokken organisaties lastig vinden, is het opnemen van een doelgroep die vraagt om maatwerk en eigen maatvoering in een woonruimteverdeelsysteem dat beoogt zo eenvoudig en transparant mogelijk te zijn met zo min mogelijk schotten en belemmeringen.

In de tips die we hier presenteren is het uitgangspunt: “de klant kiest waar mogelijk”. De realiteit is dat een deel van de doelgroep ouderen en gehandicapten niet kan meekomen in de huidige woonruimteverdeel-systemen die vooral ontworpen zijn met het oog op mensen die voor zichzelf kunnen opkomen. Zelf kiezen is dan een utopie. Dat probleem – een vraagstuk dat verder gaat dan een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van schaarse woonruimte – moet overbrugd worden. En de tips die hier onder worden gegeven, zijn bedoeld om dat voor elkaar te krijgen.

### Tip 1: Kies voor samenwerking

Het begint met de bereidheid van zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij het lokale of regionale woonruimteverdeelsysteem. Voor de klant wordt het aanbod inzichtelijker en de procedure transparanter. Woningcorporaties en de organisaties die de woonruimteverdeling uitvoeren kunnen de systematiek van woonruimteverdeling verder aanpassen aan deze specifieke doelgroep ouderen en gehandicapten, zodat deze doelgroep komt binnen de reguliere systemen beter aan hun trekken komt. Gemeenten kunnen deze toenadering tussen wonen en zorg stimuleren.

### Tip 2: Bouw aan een gemeenschappelijke visie

De tweede tip ligt voor de hand: stel met elkaar een gezamenlijke visie op. De ingrediënten daarvan zijn de volgende:

1. Het onderkennen (beleidsmatig) van de drie dimensies zorg, sociaal en fysieke geschiktheid.  
Want vanuit de doelgroep zijn dit de variabelen die er toe doen bij een verhuiscasus;
2. Het bereiken van een transparante woningtoewijzing voor de doelgroep:
  - Voorkom dat mensen op wachtlijsten van meerdere individuele zorgaanbieders of woningaanbieders komen te staan;
  - Verdeel aangepaste woningen en zorgwoningen via het reguliere woonruimteverdeelsysteem;
  - Verantwoordt de resultaten van de woonruimteverdeling.
3. Maatwerk door middel van persoonlijke begeleiding en/of bemiddeling van de woningzoekende. Het is geen gek idee om een persoonlijk adviseur ook een rol te geven in het koppelen van het aanbod van zorg en welzijn.

Maatwerk heeft directe gevolgen voor het bepalen van de volgorde van toewijzing. Maatwerk betekent niet dat toelating, volgordebepaling en urgentie subjectief worden bepaald. De criteria kunnen gewoon worden geöperationaliseerd.

### **Tip 3: Creëer een gezamenlijk startpunt**

Breng nauwkeurig in kaart welke gezamenlijke begrippen men hanteert (wat bedoelen we precies met “verzorgd wonen”, “beschut wonen”, etc.etc.) en zet de feiten van de woningmarkt op een rij: de woningzoekenden, het aanbod, de stakeholders. Zorg er voor dat de verschillende betrokkenen dezelfde taal spreken.

### **Tip 4: Focus op doelgroepen die bijzondere aandacht nodig hebben**

Het is wenselijk om een onderscheid te maken tussen enerzijds senioren in het algemeen, en anderzijds een subdoelgroep onder hen die vraagt om een speciale vorm van wonen, welzijn en zorg enerzijds, en anderzijds.

Er zijn veel 55-plussers en mensen met een lichamelijke beperking die geen speciale aandacht behoeven in het woonruimteverdeelsysteem. Zij kunnen zich goed redden. Voor hen zijn geen speciale categorieën woningen of regels nodig, behoudens natuurlijk eisen aan de toegankelijkheid.

Aan de andere kant is er een groep senioren die wél ondersteuning nodig heeft, in de vorm van persoonlijke begeleiding of zelfs bemiddeling. Ook behoeft de informatievoorziening voor deze groep bijzondere aandacht, en dat vraagt bijvoorbeeld om intakegesprekken, persoonlijke informatieverstrekking en advisering, monitoring. Een dilemma in de uitvoering is dat deze doelgroep zich vaak pas op het laatste moment meldt voor een nieuwe woning, en zich niet lang van tevoren inschrijft. Bij wachtlijstsystemen schrijven mensen zich vaker preventief in, maar daar is het aantal weigeringen weer lastig groot omdat een aanbod vaak te vroeg komt. Kortom, het criterium “inschrijfduur” is minder goed bruikbaar voor deze doelgroep.

Een laatste groep die zeker aandacht behoeft zijn mensen met een lichamelijke beperking die een aangepaste woning nodig hebben. Het aanpassen van hun bestaande woning is om allerlei redenen niet altijd mogelijk. Verhuizen is dan aan de orde. Maar het aanbod is beperkt. Dit vraagt om maatwerk.

Een uitgangspunt dat hiervoor reeds is benoemd, luidt: “minimaliseer sturing, maximaliseer informatie”.

### **Tip 5: Hou het systeem eenvoudig en dynamisch**

Een volgende tip die gegeven kan worden is: hou het simpel. Daarvoor zijn vier argumenten te geven. Op de eerste plaats moet de klant het kunnen begrijpen. De vijf sterren van geschiktheid worden door veel woningzoekenden niet begrepen, melden respondenten soms, en dat is op een aantal plaatsen aanleiding om een eenvoudiger classificering te kiezen met drie geschiktheidstypen: rolstoelgeschikt, rollatorgeschikt en nultrede.

Op de tweede plaats hebben indelingen altijd iets arbitrairs, en de schijnzekerheid van fijnmazige indelingen maken het alleen maar moeilijker om een match te maken waar de klant zich in herkent. Op de derde plaats betekent een fijnmazig systeem dat de uitvoeringspraktijk ingewikkelder wordt, kostbaarder, en er meer ruis op gaat treden in het systeem waar klant en aanbieder niet gelukkiger van worden. En op de vierde plaats is het lastiger om in een fijnmaziger systeem voldoende dynamiek in de tijd in te bouwen.

Dynamiek is nodig in verband met de snel veranderende omstandigheden. Zo is de praktijk van indicatiestelling sterk aan wijziging onderhevig, en vinden er binnen AWBZ en WMO vele veranderingen plaats. Ook zien we in de loop der tijd een verandering optreden in het wensenpatroon van woonconsumenten.

Als praktische handreiking kan gedacht worden aan de volgende driedeling:

- Rolstoelwoningen en aangepaste woningen. Dit zijn niet de kleine woningen op begane grond en één hoog die in veel gemeenten worden gereserveerd voor senioren;
- Wooncomplexen met gemeenschappelijke voorzieningen, uiteraard zoveel mogelijk geschikt gemaakt of aanpasbaar gebouwd, bedoeld voor groepen woningzoekenden die graag bij elkaar wonen;
- Verzorgd wonen, bedoeld voor mensen die 7x24-uurs oproepbare zorg nodig hebben.

De veelvormigheid van het aanbod moet vervolgens bovenal zijn beslag krijgen in de registratie en beschrijving van het aanbod, zowel het algemene aanbod als de drie categorieën die hierboven zijn benoemd. Elementen die beschreven kunnen worden zijn dan ligging, grootte, voorzieningen in de buurt, bereikbaarheid, geschiktheid en aanpasbaarheid, aanbod zorg en diensten, enzovoort.

#### **Tip 6: Hou het systeem flexibel**

De eenvoud in systematiek, zoals hierboven beschreven, kan worden gecombineerd met flexibiliteit. Los van maatwerk voor de klant, betekent flexibiliteit dat op buurt- of complexniveau met (zorg)aanbieders aparte afspraken kunnen worden gemaakt. Het kan bijvoorbeeld wenselijk zijn om in een complex een bepaalde mix van bewoners te huisvesten, zodat gezonde bewoners de zorgbehoevende bewoners kunnen helpen. Het is niet zinvol om dergelijke afspraken te proberen voor de hele voorraad gelijk te trekken - al zou dat wel praktisch zijn - want de situatie is overal weer anders.

Een volgend aspect van flexibiliteit heeft te maken met de registratie van het aanbod van zorg en diensten. In tegenstelling tot fysieke woningkenmerken is het aanbod van zorg en dienstverlening veranderlijk. Als niet minstens jaarlijks een update plaatsvindt van deze kennis, gaat het systeem snel achterlopen op de realiteit.

#### **Tip 7: Geef de uitvoering veel aandacht**

Het komt regelmatig voor dat de uitvoeringspraktijk het beleid niet bijbeent. Er wordt beleidsmatig bijvoorbeeld onderscheid gemaakt in woningen van verschillende geschiktheid, maar er is geen inventarisatie gemaakt. Binnen de uitvoeringspraktijk is het daarom goed aandacht te schenken aan:

- Het in kaart brengen van het woningaanbod en de woningkenmerken inclusief het aanbod aan diensten en zorg (zie ook tip 5);
- Deze kennis gebruiken in de presentatie van het woningaanbod, zodat de woningzoekenden in staat worden gesteld zelf keuzes te maken;
- Een persoonlijke begeleiding of zelfs bemiddeling van de woningzoekenden;
- Het verstrekken van adequate informatie aan de doelgroep, wat speciale aandacht vereist naast de gangbare internetsites en woningkranten.



Verder is het nuttig om een onderscheid te maken tussen het inventariseren en registreren van kenmerken (de woning, omgeving, diensten, zorg) aan de ene kant, en de informatieverstrekking aan de andere kant. De inventarisatie kan gedetailleerd worden gedaan, vele kenmerken, maar de informatieoverdracht aan de klant moet vooral simpel en begrijpelijk zijn. Als de inventarisatie gedetailleerd is, kan de labeling nog steeds eenvoudig zijn, en bovendien kan men in de toekomst de labeling desgewenst veranderen zonder opnieuw een inventarisatie nodig te hebben.

### Samenvattend

In onderstaand schema proberen we de grote lijnen van de werkwijze die wij hierboven suggereren samen te vatten. Natuurlijk is dit slechts een handreiking voor de praktijk. De betrokkenen partijen kunnen uiteraard goede redenen hebben om eigen keuzes te maken.

Tabel 11 Handreiking voor de praktijk

		Beleid		
		Passendheid	Volgorde	Uitvoering
				Gegevens
Woning categorie	Verzorgd wonen	Indicatie	Zorgzwaarte; maatwerk	Registratie kenmerken woning, woonomgeving, aanbod zorg en diensten Informereren en adviseren (intake)
	Wonen onder gelijken, wooncomplexen met gemeenschappelijke voorzieningen.	Voorkeursprofiel	x % Inschrijfduur / woonduur; x % Maatwerk	Registratie kenmerken woning, woonomgeving, aanbod zorg en diensten Bemiddelen Informereren en adviseren (intake) Monitoren
	Geschikte Rolstoelwoningen en ingrijpend aangepaste woningen	Indicatie	Maatwerk	Registratie rolstoelwoningen en aangepaste woningen Bemiddelen
	Overige geschikte woningen	Alle woningzoekenden	Inschrijfduur/ woonduur	Registratie woningkenmerken Informereren

## Case beschrijvingen

### 6.1 's-Hertogenbosch

*SeniorenPlus: keuzevrijheid, transparantie en efficiency*

#### **In het kort**

Zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen staat hoog in het vaandel bij veel gemeenten, corporaties en zorginstellingen.

In de regio Den Bosch bestaan daarom zogenaamde SeniorenPluswoningen waarin ouderen zelfstandig kunnen blijven wonen in de buurt van een woonzorgcomplex. Tot juni 2006 werden deze woningen via verschillende wachtlijsten van de zorgaanbieders beheerd. In juni 2006 is er een nieuwe werkwijze ingevoerd, waarbij de SeniorenPluswoningen ook worden aangeboden via het reguliere woonruimteverdeelsysteem WoonService. Door deze werkwijze zijn de keuzevrijheid, transparantie en efficiency van de woonruimteverdeling voor ouderen vergroot.

#### **SeniorenPluswoningen**

SeniorenPluswoningen zijn woningen met extra voorzieningen, waardoor mensen met een CIZ-indicatie zelfstandig kunnen blijven wonen. De SeniorenPluswoningen staan altijd in de buurt van een woonzorgcomplex, waar voorzieningen en diensten aanwezig zijn van een zorginstelling. Bewoners van SeniorenPluswoningen kunnen indien nodig gebruik maken van deze voorzieningen. In ieder SeniorenPluscomplex biedt één van de drie deelnemende zorgaanbieders zorg. Woningzoekenden hebben de vrijheid om voor een andere zorgaanbieder te kiezen, maar de zorgaanbieders proberen uiteraard te bevorderen dat de zorg bij hen wordt afgenomen.

Tot 2006, voordat het systeem van de SeniorenPluswoningen werd geïntroduceerd, had iedere zorgaanbieder een eigen wachtlijst. Deze wachtlijsten waren vervuld door inschrijvingen uit voorzorg en oude inschrijvingen. Dit was reden genoeg om over te stappen naar een systeem waarbij ouderen zelf actiever op een woning moesten reageren. Alle SeniorenPluswoningen zijn daarom opgenomen in het reguliere aanbodsysteem. Hierdoor zou meer transparantie, efficiency en keuzevrijheid voor de klanten, de zorgaanbieders en de corporaties ontstaan.

De mensen die nog op een (oude) wachtlijst bij een zorgaanbieder stonden, konden gebruik maken van een overgangsregeling om in aanmerking te komen voor een Senioren- Pluswoning. Door deze regeling kregen zij voorrang op overige kandidaten die reageerden. Inmiddels is het zo dat vrijwel al deze wachtlijst-kandidaten een woning hebben.

Zodra een SeniorenPluswoning vrijkomt, wordt de woning net als alle andere woningen, in de woningkrant geadverteerd. Uitgebreide informatie over de SeniorenPluswoningen en de aangeboden diensten en voorzieningen van ieder SeniorenPluscomplex is daarnaast beschikbaar in een informatiemap. Deze map is verkrijgbaar bij de corporaties en bij zorginstellingen.

Woningzoekenden reageren op een woning. Na sluiting van de inschrijving wordt op basis van de reguliere volgordebepaling een kandidaat uitgezocht die bij de zorgaanbieder van het SeniorenPluscomplex op gesprek gaat.

Bij het woningaanbod staat dat er een CIZ-indicatie vereist is om er te mogen wonen. Pas tijdens het intakegesprek bij de zorgaanbieder wordt getoetst of mensen ook daadwerkelijk een CIZ-indicatie hebben.

Tijdens het intakegesprek bij de zorgaanbieder bekijkt de zorgaanbieder of er een passende CIZ-indicatie is en of de zorgaanbieder kan voorzien in de zorgvraag van de kandidaat. Een enkele keer gebeurt het dat een kandidaat een te zware zorgvraag heeft en daardoor niet wordt geaccepteerd voor de woning. In principe hebben de deelnemende partijen echter afgesproken dat zelfstandig wonen voorop staat en dat mensen die op een SeniorenPluswoning reageren zelf goed in kunnen schatten of zij daar willen en kunnen wonen. De zorgaanbieder verkoopt liever geen, maar regelt eerder passende zorg. De toewijzing van een SeniorenPluswoning wordt door de corporatie gedaan.

Zorgaanbieders en corporaties zijn op zoek naar een goede mix van bewoners met een zwaardere en een lichtere zorgvraag in SeniorenPluscomplexen. Bij de toewijzing wordt daarom geen voorrang verleend aan mensen met een zwaardere zorgvraag, maar gaat het in principe om de aanwezigheid van een CIZ-indicatie en de datum van inschrijving (tenzij er een urgentieverklaring is).

### **Evaluatieonderzoek SeniorenPluswoningen**

Het systeem vereist een actieve houding van (oudere) woningzoekenden. Er is nog steeds leegstand onder SeniorenPluswoningen. In het evaluatieonderzoek dat begin 2009 is uitgevoerd in opdracht van Overleg Wonen (managers woondiensten woningcorporaties) is gekeken naar mogelijke oorzaken voor het feit dat ouderen niet reageren op een aantal SeniorenPluswoningen. Het bleek dat er locaties zijn die minder courant zijn doordat de winkels voor dagelijkse levensbehoeften niet echt in de buurt zijn. Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat ouderen de 'laatste stap' naar een andere woning zo lang mogelijk uitstellen, dat het niet duidelijk is dat ze actief moeten reageren, dat verzorgingshuizen een slecht imago hebben bij de doelgroep en dat de zorg en service in een SeniorenPluswoning beperkt zijn en er vaak toch nog aanvullende mantelzorg nodig is.

Op basis van dit evaluatierapport heeft het Overleg Wonen besloten dat er een aantal acties in gang moeten worden gezet om de verdeling van SeniorenPluswoningen te verbeteren. Zo komt er een behoefte-onderzoek SeniorenPluswoningen. Bovendien wil men de communicatie over SeniorenPluswoningen beter afstemmen op de doelgroep, door onder andere duidelijkere toelichtingen in de woningkrant te geven en een groter lettertype te gebruiken. Meer persoonlijke begeleiding vanuit de corporaties en welzijnsorganisaties moet bevorderen dat ouderen eerder in actie komen om te reageren en te verhuizen naar een SeniorenPluswoning.

### **Conclusie**

De verandering van een passief wachtlijststelsel voor SeniorenPluswoningen naar het actieve (reguliere) aanbodsysteem heeft ervoor gezorgd dat de verdeling van de SeniorenPluswoningen op een transparante manier plaatsvindt. Ouderen weten hoe lang ze ingeschreven staan en reageren op woningen waarin zij graag willen wonen. Doordat alle SeniorenPluswoningen worden geadverteerd is duidelijk welke woningen er op de markt zijn. Bovendien hoeven woningzoekenden zich nog maar voor één systeem in te schrijven, wat zowel voor hen als voor zorgaanbieders en corporaties een stuk efficiënter werkt.

Toch blijken er nog een aantal verbeterpunten van het systeem te zijn, voornamelijk op het gebied van persoonlijke begeleiding en communicatie naar ouderen. In de toekomst willen de corporaties en zorgaanbieders hier verbetering in aanbrengen, mogelijk in samenwerking met ouderenwerkers van welzijnsorganisaties.

### **Respondenten**

- Julia Abdul, Adjunct-manager Woondiensten Brabant Wonen
- Luc Verhoeven, Bestuurssecretaris Stichting Nieuwe brug (voorheen locatiemanager van Woonzorgcentrum Nieuwenhagen)

## **6.2 Helmond**

*Aan iedereen wordt gedacht*

### **In het kort**

In Helmond maakt men momenteel gebruik van verschillende modellen om te bepalen welke kandidaat in aanmerking komt voor welke woning: het optiemodel, de winkelmodule en de speciale aanbieding. De optiemodule is bedoeld voor de reguliere woningzoekende: de woningzoekende neemt een optie voor een cluster (een groep gelijksoortige woningen). In deze module zijn ook de zorgwoningen opgenomen. De winkelmodule is voor bijzondere doelgroepen (o.a. gehandicapten). De speciale aanbiedingsmodule is geschikt voor spoedzoekers en maakt het mogelijk om snel aan een woning te komen.

Ook in Helmond loopt men tegen het probleem aan dat binnen het reguliere model een aantal doelgroepen niet goed aan een woning konden komen. Om in de woonbehoefte van deze doelgroepen te voorzien, gaat "Huren in Helmond" – de organisatie die de woonruimteverdeling verzorgt - een combinatiemodel in gebruik nemen voor het verdelen van woonruimtes. Aan het model worden de lotingmodule en de aanbodemodule toegevoegd en wordt de speciale aanbieding aangepast naar een direct te huur module.

Starters, spoedzoekers en snelzoekers kunnen daarmee beter worden bediend. Huren in Helmond wil door de combinatie van de modules zoveel mogelijk doelgroepen bedienen en op een gepaste wijze aan een woning helpen.

### **Huren in Helmond**

Huren in Helmond biedt binnen het woonruimteverdeelsysteem verschillende modules aan, waardoor verschillende doelgroepen, zonder uitzondering, via het systeem aan een woning kunnen komen. Hier gaan we wat dieper in op de woningtoewijzing aan ouderen en gehandicapten via het systeem.

*Reguliere woningzoekende ouderen*

Ouderen zonder CIZ-indicatie worden meegenomen in het optiemodel. Net als voor andere woningzoekenden geldt dat zij een optie moeten nemen op een cluster woningen en in de wachtlijst voor een specifiek cluster worden geplaatst.

Het lijkt geen probleem te zijn dat deze groep woningzoekenden alleen via internet kan reageren op een woning. Veel ouderen kunnen zelf met internet omgaan of hebben in hun omgeving iemand die hen daarbij helpt. In het geval van problemen bij het zoeken naar een geschikte woning kunnen ouderen de corporaties altijd om hulp vragen.

#### *Seniorenwoningen met zorg*

Senioren die behoefte hebben aan een woning waarin zorg wordt aangeboden, kunnen een optie (minimaal één optie, maximaal vijf) nemen op de zeven clusters met zorgwoningen. In ieder cluster biedt Savant of De Zorgboog zorg aan. De mate waarin zorg wordt geleverd in een zorgwoning verschilt per complex, maar in ieder geval kunnen mensen in een zorgwoning verzorging, verpleging en begeleiding krijgen en in de meeste complexen gebruik maken van een restaurant en dagverzorging.

Voor vijf van deze complexen geldt dat een CIZ indicatie vereist is om er te mogen wonen. Voor 1 complex geldt de toewijzingsverhouding 70% CIZ / 30% regulier. En voor een ander complex geldt dat er voor de helft van de woningen een CIZ indicatie nodig is en voor de andere helft niet. Als er een CIZ-indicatie nodig is om in een woning te mogen wonen, staat dat aangegeven bij het woningaanbod. Woningzoekenden kunnen een optie nemen op een cluster zorgwoningen.

De toewijzing van een zorgwoning vindt plaats op basis van de wachttijd en op basis van de zorgbehoefte van mensen die een optie hebben genomen op het cluster woningen. De zorginstellingen hebben de vrijheid om de woning toe te wijzen aan diegene met de grootste zorgbehoefte en in dat geval geen rekening te houden met de wachttijd.

De woningzoekenden die een optie nemen op een seniorenwoning met zorg hebben geen plaats in de wachtrij. Op deze manier is het voor de zorginstellingen mogelijk om voorrang te verlenen aan een woningzoekende met een grotere urgentie/zorgbehoefte die lager in de wachtlijst staat.

#### *Woningzoekenden die aangepaste woning nodig hebben*

De Zorgpoort is de uitvoerende instantie van de gemeente Helmond die WMO-indicaties verstrekt voor woningaanpassingen. Daarnaast biedt De Zorgpoort een service voor woonbemiddeling aan hun doelgroep aan. Een WMO-indicatie wordt afgegeven door één van de woonconsulenten van De Zorgpoort. Deze consulenten hebben een paramedische achtergrond. Daarnaast komt er minimaal één keer per week een GGD-arts bij De Zorgpoort om de indicatie van complexere gevallen te beoordelen. Naar aanleiding van de huidige woning en de verstrekte indicatie bekijkt De Zorgpoort (soms in overleg met een bouwkundig adviseur) of een aanpassing van de huidige woning van de geïndiceerde kan worden gedaan, of dat het beter is dat de woningzoekende verhuist naar een geschikte woning. Als het mogelijk is om de woning aan te passen voor minder dan € 8.500,-, wordt er in principe voor gekozen om die optie te verkiezen boven een verhuizing.

#### *Woningzoekenden uit de maatschappelijke opvang*

De Zorgpoort is één van de instanties (naast bijvoorbeeld COA, Stichting Oro) die toegang heeft tot de winkelmodule. Het aanbod in de winkelmodule wordt dagelijks ververs. In de winkelmodule is er nu voor speciale doelgroepen, zoals gehandicapten, de mogelijkheid om in aanmerking te komen voor een geschikte woning voordat de woning via het optiemodel in de reguliere verhuur gaat. 1 op de 3 vrijkomende

woningen wordt ad random in de winkelmodule opgenomen. De Zorgpoort kan voor een woningzoekende met een WMO-indicatie reageren op een passende woning die in de winkel wordt aangeboden. Een woningzoekende mag maximaal 3 keer een woning weigeren die door De Zorgpoort wordt aangeboden. Daarna stopt De Zorgpoort de service om te bemiddelen voor een woning.

Naast de woningen uit de winkelmodule krijgt De Zorgpoort woningen die zij voor meer dan € 3.000,- hebben aangepast terug van Huren in Helmond om aan te bieden aan een woningzoekende met een WMO-indicatie. Deze woningen worden uiteindelijk via de winkelmodule aangeboden, maar De Zorgpoort wordt door de corporatie al voor die tijd ingelicht, zodat zij direct kunnen reageren op de woning zodra die in de winkel verschijnt.

Zoals al gezegd gaat één op de drie woningen willekeurig naar de winkelmodule. Hierdoor kan het voorkomen dat aangepaste woningen (tot € 3.000,-) niet in de winkelmodule terechtkomen, maar in de optiemodule.

Het feit dat elke derde woning die vrijkomt in de winkelmodule wordt geplaatst, heeft wel als gevolg dat niet iedere woning die in de winkelmodule komt geschikt is voor bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking.

Om er voor te zorgen dat geschikte woningen aan de geschikte doelgroep worden toegewezen en dus kapitaalvernietiging wordt voorkomen, wordt er in 2010 een aanbodmodule toegevoegd aan het systeem. Zorggerelateerde woningen worden vanaf 2010 gelabeld en aangeboden in de aanbodmodule met voorrang voor woningzoekenden met een zorgindicatie. De winkelmodule blijft dan wel bestaan voor de overige doelgroepen die er nu ook gebruik van kunnen maken.

De WMO-indicatieprocedure, de toewijzing van een seniorenwoning met zorg en het voordragen van een geschikte kandidaat door De Zorgpoort voor woningen die voor een bedrag boven de €3000,- zijn aangepast vereisen maatwerk. Bieden deze procedures voldoende transparantie? De Zorgpoort heeft er geen belang bij om 'zomaar' aan iedereen WMO-indicaties te verstrekken en is naar de klant duidelijk over de procedure rond de indicatie. Ook over de werking van de procedures rond het toewijzen van zorgwoningen en WMO-woningen, wordt geen geheim gemaakt.

Bovendien wijzen de corporaties de woning definitief toe en vindt de verantwoording van de toewijzing van alle woningen op dezelfde manier plaats (op de website).

Een andere vraag is of een aantal doelgroepen niet bevoorrecht in aanmerking komen voor een woning, doordat ze zowel via de winkelmodule als via de optiemodule op woningen kunnen reageren. Doordat iedere 'reguliere' huurder via het optiemodel of via de speciale aanbiedingsmodule kan worden bediend en alle organisaties voor bijzondere doelgroepen een sleutel hebben voor de winkelmodule, komt iedere woningzoekende op de voor hem/haar best passende manier in aanmerking voor een woning. Dat is het doel van Huren in Helmond.

### **Verbeteringen / Aanpassingen systeem**

Uit een evaluatieonderzoek (april 2008) zijn een aantal verbeterpunten van het systeem naar voren gekomen, voornamelijk op het gebied van flexibiliteit, communicatie en transparantie. Daarom wordt vanaf mei 2010 het systeem uitgebreid met een aanbodmodel en een lotingmodel. Het optiemodel blijft bestaan voor mensen met specifieke woonwensen (zoals seniorenwoningen met zorg).

De speciale aanbiedingsmodule wordt een 'directe verhuur module'. De winkelmodule blijft bestaan in de huidige vorm.

Door deze aanpassingen wil men een actieve houding van de klant bevorderen. Doordat het systeem op dit moment vrij passief is, zijn er veel weigeringen. Bovendien vindt maatwerk alleen plaats bij bijzondere doelgroepen, maar is gebleken dat klanten meer behoefte hebben aan een klantgerichte benadering. Om in deze behoefte te voorzien willen de corporaties vanaf 2010 hulp bieden bij het inschrijven en verlengen van de inschrijving.

Bovendien werkt men voor de optiemodule aan een zoekprofiel dat woningzoekenden in de richting van een bepaald complex leidt. Op deze manier nemen mensen alleen opties op voor hen geschikte woningen, en vinden er waarschijnlijk minder weigeringen plaats. Om weigering in de toekomst te voorkomen, kunnen mensen in de toekomst een optie in de 'parkeerstand' zetten. Ze staan op deze manier wel in de wachtlijst van het optiemodel, maar zijn onzichtbaar en worden overgeslagen als er een woning vrij komt. Op het moment dat ze een woning willen, halen woningzoekenden hun optie uit de parkeerstand.

Woningen worden vanaf 2010 in meerdere categorieën gelabeld. Zo wil men bevorderen dat mensen reageren op woningen waar ze ook daadwerkelijk graag willen wonen. Bovendien krijgen woningzoekenden met een WMO-indicatie voorrang op woningen die als rolstoel-/rollator- en gelijkvloerse woningen gelabeld zijn. Nu is dat nog niet het geval en komen woningzoekenden met een WMO-indicatie via de winkelmodule waarschijnlijk sneller aan een geschikte woning dan via de optiemodule.

Het combinatiemodel dat vanaf 2010 wordt gebruikt, moet ervoor zorgen dat urgente woningzoekenden sneller op eigen kracht via het lotingmodel een woning kunnen vinden.

### **Respondenten**

- Susanne Joosten, Coördinator Woonruimtebemiddeling Huren in Helmond
- Rudy van der Maat, Team Manager De Zorgpoort

## **6.3 Utrecht**

*Maatwerk binnen WoningNet via Het Vierde Huis*

### **In het kort**

Gemeente Utrecht en het Bestuur Regio Utrecht maken gebruik van de dienstverlening van Het Vierde Huis, dochteronderneming van WoningNet, om maatwerk te verrichten voor ouderen en gehandicapten. Het aanbodsysteem in de regio geldt ook voor bijzondere doelgroepen. Maar de praktijk is dat bepaalde groepen extra ondersteuning nodig hebben. De wijze van ondersteuning is zeer verschillend, omdat het om zeer verschillende doelgroepen gaat.

### **Wonen met zorg**

Onder de benaming "wonen met zorg" bemiddelt Het Vierde Huis – astrologische term voor een veilig thuis – mensen die uit instellingen komen en een nieuwe start willen maken in de maatschappij, aan een woning. Het gaat om cliënten van 35 instellingen – GGZ, gehandicapten, maatschappelijke opvang – die zichzelf

verenigd hebben in de stichting Beter Wonen. Hun cliënten hebben geen inschrijfduur opgebouwd. Het is wel belangrijk dat zij een volgende stap maken in hun leven, de instelling verlaten en zelfstandig gaan wonen. De instelling maakt daarmee weer plaatsen vrij voor nieuwe instroom.

De afspraken zijn als volgt: Beter Wonen heeft een jaarcontingent van 250 woningen. Zij nemen het initiatief voor het voordragen van een kandidaat. Het Vierde Huis biedt dan een woning aan, na overleg met de woningcorporatie die een woning voorstelt en het laatste woord behoudt. De cliënt moet dit aanbod accepteren. Van tevoren kan een cliënt wel zijn of haar wensen kenbaar maken.

Daarmee is de kous niet af. Het Vierde Huis eist van de instelling een zorgcontract waarin staat dat de cliënt minimaal twee jaar woonbegeleiding ontvangt en de verantwoordelijkheid van het slagen van deze stap in de wooncarrière dus mede neerlegt bij de instelling. Om extra zekerheden te verkrijgen, kan Het Vierde Huis in plaats van een individueel huurcontract met de kandidaat ook kiezen voor een omklapcontract. In dat geval huurt de instelling de woning voor twee jaar, en als alles goed gaat, gaat de huurovereenkomst daarna over op de bewoner.

Voordeel is dat instellingen zicht houden op hun cliënten en woningcorporaties meer garanties op goed huurderschap hebben.

### **Rolstoelwoningen**

Het Vierde Huis verzorgt ook de bemiddeling voor rolstoelwoningen voor de gemeente Utrecht. Rolstoelwoningen betekenen maatwerk. Men wil de procedure meer integreren in de reguliere woonruimteverdeling, maar men beseft dat daar grenzen aan zijn.

De procedure is als volgt: woningcorporaties melden vrijkomende rolstoelwoningen. Deze woningen zijn in het verleden aangepast. Het woningbezit is niet uitputtend gelabeld, maar bij mutaties wordt het label alsnog toegepast. Het Vierde Huis stelt handmatig een advertentie op van deze aangemelde rolstoelwoningen. Alle kandidaten op de wachtlijst krijgen deze woning aangeboden, maar in veel gevallen heeft Het Vierde Huis zelf al een match in gedachten en benadert daarmee doelgericht bepaalde woningzoekenden.

Aan de andere kant is er de lijst van gegadigden, de wachtlijst. Mensen zijn daar doorgaans opgekomen via de gemeente Utrecht. De kandidaten hebben een aanvraag ingediend voor een rolstoelwoning of een woningaanpassing. De gemeente voert een beleid om dure woningaanpassingen af te remmen: kandidaten dienen te verhuizen. Zij krijgen een verhuiskostenvergoeding (2.950 euro). Een harde bovengrens voor de kosten van woningaanpassingen is er niet. Het is lang niet altijd een kwestie van geld, maar vooral ook een kwestie van bouwkundige beperkingen die aanpassing van de huidige woning in de weg staan. De gemeente bepaalt in de meeste gevallen of mensen een rolstoelwoning nodig hebben. De volgende stap is dat deze mensen zich inschrijven bij Het Vierde Huis. Voor zover er nog geen duidelijk eisenpakket voor de nieuwe woning is, doet Het Vierde Huis daar onderzoek naar. Kandidaten die geen aanvraag voor een woningaanpassing hebben gedaan maar zelf het initiatief nemen tot verhuizen, kloppen vaak direct aan bij Het Vierde Huis. Het Vierde Huis, en niet de gemeente, onderzoekt dan zelf de medische noodzaak voor een rolstoelwoning. Het Vierde Huis schakelt daarvoor een onafhankelijk medisch adviseur in.

Komt het tot een match, dan zal er altijd een bouwkundige van het gemeentelijk WMO loket naar de woning komen kijken om de noodzaak van aanvullende woningaanpassingen te onderzoeken.



### Ouderenwoningen

Utrecht telt ongeveer 5.000 ouderenwoningen. Deze zijn te verdelen in vier categorieën:

- Seniorenwoningen (55+)
- Beschut wonen en servicewoningen
- Groepswonen voor ouderen (niet via woonruimteverdeelsysteem)
- Particuliere serviceflats (niet via woonruimteverdeelsysteem)

De servicewoningen liggen bij een zorgcentrum. De beschutte woningen hebben een eigen huismeester, alarmering, slaapwacht, maar dit concept is op zijn retour. De seniorenwoningen zijn complexgebonden woningen. Veelal hebben deze woonvormen de beschikking over een recreatieruimte.

Ouderen met en zonder indicatie, met en zonder urgentie kunnen reageren op deze woningen. Maar het bezit van een indicatie of urgentie geeft wel voorrang op anderen. Om in het bezit te komen van een indicatie of urgentie moet men een verzoek indienen bij Het Vierde Huis. Deze beoordeelt de aanvraag.

Kandidaten voor deze ouderenwoningen moeten zelf reageren op geadverteerde woningen. Het woonruimteverdeelsysteem zorgt er automatisch voor dat kandidaten met een indicatie of een urgentie bovenaan komen te staan.

### Verhuisadviseur 60+

De gemeente Utrecht wil dat senioren persoonlijk geholpen worden bij het vinden van een nieuwe woning. Op de eerste plaats wil men daarmee de doorstroming bevorderen. Op de tweede plaats blijkt het voor de doelgroep lastig te zijn om via het geautomatiseerde woonruimteverdeelsysteem zijn weg te vinden. Dit laatste was ook voor het COSBO reden om aan de bel te trekken en aan te dringen op deze extra service. Daarom heeft Het Vierde Huis de verhuisadviseur 60+ in het leven geroepen, met subsidie van de gemeente en de provincie Utrecht. Senioren kunnen de verhuisadviseur inschakelen. Deze geeft advies en helpt bij het zetten van de juiste stappen.

Het project is naar eigen zeggen zeer succesvol. Begin 2009 is het project gestart en halverwege het jaar was de stand al 70 senioren die gebruik maakten van de verhuisadviseur 60+.

### Respondenten

- Agnes Jonkman, senior beleidsadviseur Wonen met Zorg, Afdeling Wonen gemeente Utrecht
- Evalien Vereijken, Adviseur woonzorg Het Vierde Huis

## 6.4 Amstelveen

*Een kans voor mantelzorgers*

### In het kort

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) heeft als uitgangspunt dat burgers zelf verantwoordelijk zijn voor hun maatschappelijk welzijn.

Amstelveen, zoals veel gemeenten, ziet daarom wel toekomst in het bij elkaar brengen van zorgvrager en

mantelzorger. Ze neemt dat bovendien heel letterlijk: zorg dat zorgvrager en mantelzorger dicht bij elkaar wonen. Als mantelzorger en zorgvrager vlak bij elkaar wonen, is beroep op professionele ondersteuning, betaald uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, WMO, niet nodig.

Dat kan gefaciliteerd worden binnen de woonruimteverdeling. In 2009 en 2010 loopt een pilot in Amstelveen om dit mogelijk te maken: in deze periode krijgen jaarlijks maximaal 10 mantelzorgers of zorgvragers een urgentieverklaring waarmee zij snel een woning bij elkaar in de buurt kunnen vinden.

### **Pilot mantelzorgurgentie**

De gemeente en woningcorporaties willen er voor waken dat het voortrekken van zorgvragers en mantelzorgers de gehele woonruimteverdeling verstoort. Men zoekt een goede balans tussen enerzijds de algemene regels, die de laatste jaren zo veel mogelijk ontdaan zijn van belemmeringen om doorstroming te bevorderen, en anderzijds het extra steuntje in de rug voor bijzondere doelgroepen.

De aanleiding voor de pilot is het initiatief van Mezzo, landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligers, om een handreiking op te stellen voor gemeenten waarin aangegeven wordt hoe je bovenstaand doel in de praktijk kan brengen.

De woningcorporaties, waaronder Eigen Haard, hebben zich aangesloten bij de pilot. Eigen Haard krijgt met enige regelmaat woningzoekenden aan de balie die naar een bepaalde vrijkomende woning willen verhuizen, waar zij via persoonlijke contacten achter zijn gekomen, met het argument dat zij dan makkelijker vader of moeder kunnen helpen. Eigen Haard wijst deze aanvragen vrijwel altijd af, omdat men het moeilijk vindt dergelijke aanvragen te beoordelen.

Amstelring, ouderenzorg, speelt een belangrijke rol in de pilot. Zij hebben een steunpunt voor mantelzorgers en hebben zogenaamde mantelzorgmakelaars in dienst, consultants die op allerlei manieren mantelzorgers helpen en ondersteunen bij hun mantelzorgtaak. Deze mantelzorgmakelaar heeft in de procedure van de pilot een belangrijke rol gekregen, namelijk de beoordeling van de urgentieaanvraag. De mantelzorgmakelaar wordt geacht de kennis te hebben om de situatie van mantelzorger en zorgvrager goed te kunnen beoordelen, en bovendien kan de mantelzorgmakelaar de verhuizing inpassen in een scala aan oplossingen.

### **Getrapte procedure**

Medewerkers van de bestaande loketten (WMO, woningcorporatie) zullen de intake doen van kandidaten. Zij moeten twee vragen beantwoorden: a) is de aanvrager redelijkerwijs niet zelf in staat zich te redden op de woningmarkt, en b) heeft de zorgvrager een CIZ indicatie?

Hoe simpel dit ook lijkt, er zitten vele haken en ogen aan zo'n afweging. Er kan bijvoorbeeld niet een scherp inschrijf-/woonduurcriterium worden afgesproken, want het ene woningtype is makkelijker te vinden dan het andere. En er kunnen schrijnende gevallen zijn waarbij de zorgvrager geen CIZ indicatie heeft, zoals mensen met beginnende dementie die doorgaans niet voor een CIZ indicatie in aanmerking komen, maar wel een groot beroep doen op de spankracht van de familie.

Komt uit de afweging van bovenstaande twee vragen dat de woningzoekende mogelijk onder de criteria van de regeling valt, dan wordt deze verwezen naar de mantelzorgmakelaar.

Deze beoordeelt de situatie op verschillende andere aspecten: wat speelt er precies? Welke zorg is echt no-

dig? Is de mantelzorger daar wel toe in staat? Vindt de zorgvrager dat wel goed? Levert de mantelzorger minimaal 8 uur mantelzorg per week? Hoe is het financiële plaatje? Maatwerk blijft geboden omdat de praktijk zo veelvormig is. De Mezzo handreiking helpt bij de beoordeling. Komt de mantelzorgmakelaar er niet uit, dan wordt de case behandeld in de werkgroep, bestaande uit medewerkers van de vijf organisaties. Als de mantelzorgmakelaar besluit dat een urgentie gepast is, zal de gemeente dit in principe overnemen. Net als andere urgenten, krijgt de woningzoekende nu een half jaar lang voorrang op de woningmarkt.

### **Discussie**

Misbruik van deze regeling is één van de belangrijkste discussiepunten geweest onder de initiatiefnemers van de pilot. De woningcorporaties hebben de ervaring dat woningzoekenden zeer creatief zijn in het opportunistisch gebruiken van regelingen. De gemeente steekt ook liever streng in.

Een ander punt waar men goed over heeft nagedacht is de complexiteit van de beoordeling aan de ene kant, en de wens servicegericht te zijn aan de andere kant. Daar is de getrapte beoordeling uitgekomen. De klant kan nu op verschillende plekken aankloppen, en wordt daar snel geholpen.

In de voorbereiding tot de pilot heeft men getracht scherpe criteria te vinden en een transparante procedure, maar de eindconclusie luidt toch steeds dat de beoordeling maatwerk is. Iedere situatie is weer anders, dat vang je niet adequaat in een systeem. Omdat men ook voor deze doelstelling en doelgroep zoveel mogelijk wil aansluiten bij de regels die voor iedereen gelden, bestaat de helpende hand die men de woningzoekende biedt uit een urgentiebewijs, een half jaar geldig. De betrokkene moet dus ook zelf een actieve houding aannemen, want de woningen komen niet vanzelf naar hem of haar toe.

### **Respondenten**

- Yvonne van Veen, Hoofd Woonspecialisten, Eigen Haard
- Suze Gerber, senior consulent urgente woonzaken en bedrijfscoach gemeente Amstelveen

## **6.5 Regio Rivierenland**

*Zorgwoningen via maatwerk én aanbodmodel*

### **In het kort**

In Culemborg werden alle kandidaten voor zorgwoningen tot 2008 aangeleverd door de zorgaanbieders. De kandidaten stonden bij een zorgaanbieder op een wachtlijst en werden door de zorgaanbieder voorge dragen aan de corporatie.

In 2008 heeft men besloten een experiment te starten waarbij 50% van de zorgwoningen door de zorgaanbieder wordt verdeeld en de overige 50% via het woonruimteverdeelsysteem 'Woongaard'. Op deze manier willen de corporaties de transparantie in de toewijzing van zorgwoningen vergroten en bovendien vergroot dit de keuzemogelijkheden voor de klant.

De 50/50 verdeling is gekozen om zo ook te kunnen voorzien in de woonbehoefte van verschillende typen zorgvragers en huurders. Mensen die nog zelf actief kunnen reageren op de woonadvertenties, maken gebruik van het regionale woonruimteverdeelsysteem, Woongaard. Mensen die minder goed in staat zijn om

zelf te reageren worden een handje geholpen door de zorgaanbieder die een eigen lijst van gegadigden voor zorgwoningen bijhoudt.

### **Verdeling van zorgwoningen**

In 2008 is Kleurrijk Wonen samen met de twee zorgaanbieders in Culemborg – Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk werk Rivierenland (STMR) en Stichting Zorgcentra De Betuwe (SZDB) gestart met een experiment rond de verdeling van zorgwoningen. In dit experiment wordt 50% van een aantal complexen ouderwoningen via een professioneel overleg van zorgaanbieders verdeeld. De overige 50% wordt verdeeld via een advertentie in de woonkrant, waarop mensen moeten reageren.

Met dit experiment is men afgestapt van de oude methode waarbij de zorgaanbieder zelf de zorgwoningen in beheer had en deze verdeelde op basis van een wachtlijst.

Er zijn verschillende complexen waarin een aantal zorgwoningen bij elkaar zijn geplaatst. Het percentage zorgwoningen in een complex verschilt. Zo kan het ene complex voor 100% gevuld zijn met zorgwoningen, terwijl in een ander complex 20% van de woningen zorgwoning is. Dit verschil komt voort uit het feit dat sommige complexen niet geschikt zijn om voor 100% met zorgwoningen te vullen, of omdat de zorgaanbieder niet in staat is om aan alle woningen in een complex zorg te leveren.

De STMR bijvoorbeeld heeft twee complexen binnen deze afspraken gebracht. Eén complex – de Prins Bernhardstraat – dateert uit 1990 en is bouwkundig niet optimaal geschikt voor ouderen met beperkingen. In dit complex wordt 50% van de woningen betiteld als zorgwoning. Deze zijn dus bestemd voor mensen met een zorgindicatie. De helft van deze woningen wordt toegewezen via de kanalen van Woongaard, het woonruimteverdeelsysteem, en 50% via toewijzing door de zorgaanbieder. Een tweede complex is Fonteinhof, gebouwd in 2007 tegen verzorgingshuis Elisabethhof aan. De 37 woningen in dit complex vallen allen onder de noemer zorgwoning. De helft wordt toegewezen via Woonwaard, en de andere helft rechtstreeks via de zorgaanbieder. Door deze systematiek ontstaat er een mix tussen verzorgd wonen en regulier wonen in complexen waar niet alleen maar zorgwoningen zitten.

Het zorgpakket dat in ieder complex geleverd kan worden verschilt. De basis voor een zorgwoning is de mogelijkheid gebruik te maken van alarmering en de rolstoeltoegankelijkheid en – doorgankelijkheid. Daarnaast zijn aanvullende diensten en voorzieningen van de zorgaanbieder mogelijk. Maatwerk per complex is mogelijk.

In principe is van tevoren vastgesteld of een woning een zorgwoning is en als zodanig verdeeld wordt. Er zijn echter ook woningen die in eerste instantie geen zorgwoning zijn, maar waarin een bewoner woont die na verloop van tijd toch zorg nodig heeft. Het kan zijn dat deze woning in een complex waar al meerdere zorgwoningen zijn ook wordt omgezet tot het type zorgwoning.

Om in aanmerking te komen voor een zorgwoning is een CIZ-indicatie en een inschrijving bij Woongaard nodig. Alle zorgwoningen van de STMR en ZDB, de zorgaanbieders waarmee Kleurrijk Wonen afspraken heeft gemaakt over de verdeling van zorgwoningen, zijn opgenomen in het systeem.

Als een zorgwoning vrijkomt bekijken de corporatie en de zorgaanbieder samen hoe de woning bij de laatste mutatie verdeeld is: heeft de zorgaanbieder toen een kandidaat voorgedragen of is er een kandidaat via Woongaard ingekomen? Als de zorgaanbieder de vorige keer de kandidaat heeft voorgedragen, mag Woongaard nu een kandidaat leveren en andersom. Daarnaast wordt er gekeken of binnen een complex

met zorgwoningen de zorgaanbieder en Woongaard ieder 50% van de bewoners hebben geleverd. Als die verhoudingen heel scheef liggen, mag de partij met het kleinste aantal kandidaten in een complex een kandidaat voor de vrijgekomen woning voordragen.

Als er via Woongaard een kandidaat wordt aangedragen, wordt er gekeken naar de langste zorgindicatiedatum.

Wordt echter via de zorgaanbieder een kandidaat aangedragen, dan zal de zorgaanbieder kijken naar de aard en mate van de indicatie, en gaat de vrijgekomen woning dus niet per se degenen met de langste inschrijfduur. Vanuit het perspectief van de woningzoekende gaat de procedure als volgt:

- Iemand meldt zich aan bij de indicatiecommissie.
- Via het bureau zorgtoewijzing wordt de extramurale wachtlijst beheerd.
- Dit bureau bespreekt binnen het samenwerkingsverband van zorgaanbieders de indicaties en vastgesteld wordt welke kandidaten het meest urgent zijn. Leidend is de ernst van de indicatie. Er wordt dan rekening gehouden met de huidige sociale situatie van de kandidaat, met de mogelijkheid om de zorg voor de kandidaat passend te maken in de woning en met de zorgzwaarte.

Het bureau zorgtoewijzing heeft een regionale functie om cliënten te plaatsen voor intramurale zorgplaatsen. Zij doen er dus deze extramurale plaatsen er bij. Het voordeel is dat hier kennis aanwezig is, waardoor beredeneerd een persoon een bepaalde voorrang kan worden verleend. Een woningcorporatie zou die taak niet kunnen uitvoeren, en zou moeten uitgaan van makkelijk meetbare criteria. Het bureau zorgtoewijzing is veel beter in staat om naar de hele situatie van de cliënt te kijken en op basis daarvan een oordeel te vellen. Zij kunnen maatwerk leveren.

Tot 2008 was het zo dat alle zorgwoningen door de zorgaanbieder werden verdeeld. Er werd op die manier vrijwel altijd maatwerk geleverd, maar een groot deel van potentiële kandidaten voor een zorgwoning had geen enkel inzicht in de mogelijke beschikbaarheid van die woningen.

Kleurrijk Wonen en de zorgaanbieders hebben ervoor gekozen om niet alle zorgwoningen via Woongaard te verdelen, ondanks het feit dat op die manier de transparantie van de verdeling van zorgwoningen zou toenemen. Door de zorgwoningen op twee verschillende manieren aan te bieden hopen de zorgaanbieders en Kleurrijk wonen te bereiken dat er een goede combinatie ontstaat tussen maatwerk/persoonlijke begeleiding en transparantie bij het vinden van een geschikte zorgwoning.

Bovendien worden door de combinatie van aanbiedingsmanieren zowel actievere woningzoekenden bereikt, als woningzoekenden die minder goed in staat zijn om een zorgwoning te zoeken. Als alle zorgwoningen via Woongaard verdeeld zouden worden, zouden mensen die minder goed in staat zijn om op een woning te reageren minder snel in aanmerking komen voor een zorgwoning.

De kans om in aanmerking te komen voor een zorgwoning is voor mensen die geen klant zijn van een zorgaanbieder of voor mensen die klant zijn van een andere zorgaanbieder dan die het complex met zorgwoningen niet van zorg voorziet aanzienlijk toegenomen met de invoering van het experiment in 2008. Door de combinatie van enerzijds maatwerk via de zorgaanbieders, anderzijds transparantie via het woonruimteverdeelsysteem Woonwaard, wordt in Culemborg het beste van twee werelden gecombineerd. Des te wranger is het dat het bureau zorgtoewijzing zeer binnenkort wordt ontbonden. In de plaats van dit

samenwerkingsverband gaan de zorgaanbieders nu weer voor zichzelf de zorg toewijzen. Gewezen wordt hierbij naar de marktwerking in de zorg. Het betekent dat potentiële cliënten niet alleen meer moeten aan-geven wat hun voorkeursplaats is, maar zich daar ook zelf moeten melden. Dat is een stap terug in de tijd.

### **Respondenten**

- Ferdinand Hulshof, Kleurrijk Wonen Culemborg
- Cees Taal, Syndion
- Huub Gijsberts, Elisabethhof

## **6.6 Rotterdam**

### *Actieve senioren in vitale gemeenschappen*

#### **In het kort**

In Rijnmond wil men woningzoekenden beter voorlichten over de kenmerken en geschiktheid van de woning, en daarmee de woningzoekende beter in staat te stellen zelf een keuze te maken. Laat de mensen zelf kiezen, is het credo.

Dit geldt ook voor seniorenwoningen. De Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) wil levendige gemeenschappen in haar complexen, in het belang van de bewoners, en daarom wil men kunnen sturen in wie er reageren op een vrijkomende woning. Het liefst heeft de SOR een oudere bewoner die bereid is actief te zijn in de gemeenschap, door te participeren in de bewonerscommissie, door activiteiten te organiseren. De mogelijkheden om hier op te sturen zijn echter beperkt. Men zoekt het voor een belangrijk deel in het opstellen van goede, informatieve advertenties, waardoor de persoon met de juiste leefstijl, die goed past in de mini-samenleving in het wooncomplex, getriggerd wordt te reageren.

De trend om door middel van goede informatie een betere match te krijgen tussen vraag en aanbod komt in Rotterdam en Rijnmond ook tot uiting in een nieuwe opzet om de geschiktheid van de woning inzichtelijk te maken voor de woningzoekende. Men is recent overgegaan van een als onduidelijk ervaren sterrenstelsysteem op een eenvoudiger systeem met drie iconen: nultredenwoning, rollatorwoning, rolstoelwoning.

In de regio Rotterdam zijn de 28 corporaties gebundeld in Maaskoepel, federatie van woningcorporaties. Deze koepelorganisatie is actief als belangenbehartiger en beleidsondersteunende organisatie. Voor de uitvoering van de woonruimteverdeling in de regio is de vereniging Woonnet Rijnmond, waarvan de 19 deelnemende corporaties lid zijn. Woonnet Rijnmond is gelieerd aan Maaskoepel en exploiteert zelf een geautomatiseerd woonruimteverdeelsysteem met website. Niet alle woningcorporaties maken daar gebruik van. 80% van de woningen in de regio gaan via Woonnet: 200.000. De overige 20% wordt verdeeld via drie kleinere verdeelsystemen in de regio. Woonbron neemt een eigen positie in. Zij zetten hun woningen "Te Woon", via het aanbodsysteem (door middel van profielen van woningzoekenden in combinatie met loting probeert men de juiste match te vinden, waarna de klant kan kiezen uit verschillende financieringsarrangementen, huur of koop).

### Werken aan vitale gemeenschappen

De Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam hanteert een belangrijke doelstelling voor al hun huurcomplexen: vitale gemeenschappen. Ouderen die daar wonen, leven op een actieve manier samen met elkaar en met de buurt. De gezonden organiseren activiteiten voor de ongezonden. Alle complexen hebben daarom een bewonerscommissie die mede een activerende rol heeft.

Van de 40 huurcomplexen van de SOR zijn 20 gekoppeld aan een vaste zorgaanbieder. De afspraak is dat deze zorgaanbieder in ruil voor een voordrachtsrecht 24-uurs zorg aanbiedt en een welzijnsaanbod realiseert in samenwerking met de bewoners. Dit aanbod van de zorgaanbieder is geen substitutie voor de vitale gemeenschap; doel van de SOR blijft een gemeenschap met voldoende draagkracht en daadkracht. De zorginstelling heeft een voordrachtsrecht voor een op de vier woningen die vrij komt. 75% van de vrijkomende woningen gaan via de krant, en 25% via directe bemiddeling. Het komt er op neer dat de zorginstelling een persoon voordracht met een zorgindicatie. Indicaties voor zorg zijn dus geen regulier onderdeel van het woonruimteverdeelsysteem, maar worden geschaard onder "directe bemiddeling". Voor de overige woningen wil de SOR sturen op vitaliteit en heeft zij dus bij voorkeur kandidaten die actief willen zijn in de complexen. Dat gaat niet vanzelf. Als een complex in een neerwaartse spiraal zit, is het lastig om hem daar weer uit te krijgen, want zoveel mutaties zijn er niet. De SOR probeert op enkele manieren te sturen op vitaliteit:

- Nieuwe bewoners dringend verzoeken actief te zijn in de bewonerscommissie (pilot in twee complexen);
- Informatieve advertenties: voorlichting geven over de vitale gemeenschap in een complex en de wenselijke inbreng van de nieuwe huurder en hopen daarmee een actieve doelgroep aan te trekken;
- Lokaal maatwerk: vitale ouderen vanuit de buurt interesseren en voorrang geven (pilot in vijf complexen);
- Mantelzorgers een rol geven in de bewonerscommissies.

Veroudering in de complexen werkt averechts op de leefbaarheid. Er blijven onvoldoende vitale bewoners beschikbaar die de gezellige gemeenschap kunnen dragen, de ontmoetingsruimte beheren, de activiteiten organiseren. Vanuit het perspectief van de SOR is het daarom belangrijk te sturen op de samenstelling van de populatie. Niet alleen voor de nieuwe bewoner; vooral ook voor de zittende bewoners. Woonruimteverdeling wordt daarbij gebruikt als instrument.

### Van sterren naar iconen

Het is al een aantal keer genoemd: goede informatie over de kenmerken van een vrijkomende woning maakt dat potentiële huurders zelf betere afwegingen gaan maken. Dat is een methode om te sturen in de kenmerken van de potentiële nieuwe huurder. Leg de verantwoordelijkheid bij de woningzoekende, dat is de visie.

Om ouderen beter te informeren over de geschiktheid van de woning is in veel gemeenten een systeem van sterren in zwang geraakt. Ook in Rotterdam heeft men sinds 2003 sterren (1 t/m 4) die aangeven dat een woning een nultredenwoning is, een rollatorgeschikte woning (twee varianten) of een rolstoelwoning. Een werkgroep van "wijze uilen" heeft deze systematiek destijds bedacht.

De werkgroep heeft sedertdien niet stilgezeten. Medio 2008 heeft men het sterrensysteem geëvalueerd,

en is men tot de conclusie gekomen dat het anders moet: simpeler en informatiever. De woningzoekenden begrepen de sterren vaak niet, bleek. De classificatie is op zich goed, maar de communicatiewaarde van de sterren is beperkt.

Men heeft nu een nieuw systeem bedacht en kort geleden geïmplementeerd: iconen. Daar zijn er drie van: een icoon voor nultrredenwoning, één voor rollatorgeschikte woning, en één voor rolstoelwoning. Drie typen van geschiktheid dus. Dit is eenvoudiger te begrijpen door de woningzoekende.

Deze iconen bieden de woningzoekende informatie aan, en zijn niet bedoeld als uitsluitingscriterium. De SOR wil ook die kant op gaan van het aanspreken van de woningzoekenden. Je kan hen door middel van goede informatie verleiden en het gevoel geven dat de woning in kwestie precies is wat zij zoeken. Het is bijvoorbeeld mogelijk om te sturen op leefstijl. Je spreekt mensen aan in de advertentie die bij de woning passen. Zo kan je als SOR proberen te sturen op het gevoel van "ons bij ons" en appelleren aan de wens van mensen om zelf actief bij te dragen aan een goed klimaat in de wooncomplexen.

### **Respondenten**

- Leo Bartelse, directeur-bestuurder Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties
- Jeanette Bastiaanse-de Kok, manager Maaskoepel
- Swen Pollen, Hoofd beleid en bestuursondersteuning, Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam

## **6.7 Land van Heusden en Altena**

*Indicatieadviseur als smeerolie tussen vraag en aanbod*

### **In het kort**

De deelnemende corporaties van Wonen in Altena constateerden dat de AWBZ-indicaties via het CIZ veel geld en tijd kostten, lange wachtlijsten opleverden en niet inspeelden op de afstemming van vraag en aanbod in de zorg.

Om mensen met een zorgbehoefte op het juiste moment aan een geschikte woning te helpen, heeft Wonen in Altena het woonzorgindicatiemodel ontwikkeld. Een hiervoor aangestelde indicatieadviseur bepaalt op basis van een aantal criteria wie de grootste behoefte aan zorg heeft en daarom het eerst in aanmerking komt voor een vrijkomende woning in een woonzorgcomplex. Om zorg te kunnen ontvangen in een woonzorgwoning moeten mensen wel in het bezit zijn van een WMO/CIZ-indicatie.

De (externe) indicatieadviseur blijkt in dit model ook de rol aan te nemen van ouderenadviseur en contactpersoon te zijn tussen onder andere zorgcentra, corporaties, zorgaanbieders, gemeenten en huurders. De rol van de indicatieadviseur is daarom erg belangrijk. Mede door de indicatieadviseur ontstaat er in het Land van Heusden en Altena een duidelijke relatie tussen indicatie, toewijzing en bemiddeling.

### **Woonzorgindicaties**

Al eerder spraken we over de woonzorgcomplexen die Wonen in Altena speciaal beschikbaar stelt voor ouderen van 55 jaar en ouder (als de fysieke situatie daarom vraagt is het ook mogelijk om er op jongere leeftijd te wonen). De woningen in deze complexen zijn allemaal gelijkvloers. Bovendien wordt er in alle



complexen zorg geleverd, worden er welzijnsactiviteiten georganiseerd en is er een alarmeringsinstallatie aanwezig. In een aantal complexen worden nog meer services aangeboden. Ouderen met een zorg- en welzijnsbehoefte die in een woonzorgcomplex willen wonen moeten een woonzorgindicatie hebben. Naast deze woonzorgindicatie moeten mensen die zorg willen ontvangen ook nog een zorgindicatie (WMO/CIZ) hebben. De WMO/CIZ-indicatie is echter niet geldend voor de toewijzing van een woning in een woonzorgcomplex. Door het gebruik van woonzorgindicaties komen mensen met acute behoefte aan een woonzorgwoning eerder voor een dergelijke woning in aanmerking, worden er minder onnodige indicatiekosten gemaakt en zijn vraag en aanbod op het gebied van wonen en zorg beter op elkaar afgestemd.

Als een woningzoekende die ingeschreven staat bij Wonen in Altena denkt dat hij/zij in aanmerking komt voor een woonzorgindicatie, kan die persoon via één van de corporaties een aanvraagformulier voor een indicatie opvragen. De woningzoekende betaalt voor het indicatieonderzoek €90,- aan Wonen in Altena.

In ieder geval wordt voor de bouw van een nieuw woonzorgcomplex een informatiebijeenkomst georganiseerd waarin wordt uitgelegd wat een woonzorgcomplex is en hoe het indicatie systeem werkt. Voor deze informatiebijeenkomsten worden alle woningzoekenden die ouder zijn dan 55 en wonen in de betreffende gemeente in het Land van Heusden en Altena uitgenodigd. Ook publiceert de betreffende corporatie een uitnodiging in de lokale media.

### **Vaststelling woonzorgindicatie**

De woonzorgindicaties worden verstrekt door een indicatieadviseur van Trema Welzijn. Zij ontvangt de indicatieaanvraag en neemt binnen 14 dagen contact op met de woningzoekende om een afspraak voor een huisbezoek te maken. Tijdens dit huisbezoek krijgt de indicatieadviseur een beeld van de woonwens, de woonsituatie en de mobiliteit en worden vragen gesteld over gezondheid, welke zorg al wordt verleend (zowel mantelzorg als professionele zorg tellen gelijkwaardig mee), hoe geschikt de woning is en hoe het sociale leven van de aanvrager eruit ziet. Als er twijfel is of een verhuizing de situatie van een woningzoekende verbetert, gaat de indicatieadviseur hierover het gesprek aan. Zij heeft hierdoor naast de rol van indicatieadviseur ook vaak de rol van ouderenadviseur.

De adviseur kent op een aantal gebieden punten toe aan een woningzoekende. Mensen met het hoogste totaal aantal punten hebben de meeste behoefte aan een woonzorgwoning. In principe worden de punten op ieder gebied gelijk gewogen. Ook mensen met slechts heel weinig punten kunnen een woonzorgindicatie krijgen. Deze groep woningzoekenden kan in aanmerking komen voor een nultredenwoning.

De woningzoekende hoort niet welk puntenaantal aan hem of haar is toegekend. Op deze manier voorkomt men dat woningzoekenden hun punten gaan vergelijken met elkaar. Daarnaast wijzigen punten van geïndiceerde woningzoekenden voortdurend. Dit is afhankelijk van de individuele situatie die van tijd tot tijd kan veranderen.

In het dossier van de woningzoekende bij de corporatie komt alleen te staan dat de persoon in het bezit is van een woonzorgindicatie. De corporatie heeft geen inzicht in het volledige indicatierapport van de adviseur.

### **Begeleiding tijdens het vinden van een woning**

De indicatieadviseur begeleidt de mensen met een woonzorgindicatie gedurende het gehele traject van

het zoeken van een woning. Minimaal één keer per jaar heeft ze een 'follow-up' met een geïndiceerde om te kijken of er een verandering in de situatie heeft plaatsgevonden en of de indicatie daarom moet worden aangepast. Een herindicatie wordt kosteloos verstrekt. Zodra mensen een woning gevonden hebben stoppen de woonzorgindicatie en de begeleiding van de indicatieadviseur.

### **Een nieuwe woning**

Na de sluitingsdatum voor reacties op het woningaanbod wordt gekeken of er woningzoekenden met een indicatie op een woonzorgwoning hebben gereageerd. Diegene met het hoogst aantal punten krijgt de woning toegewezen. Als er meerdere reacties zijn met hetzelfde aantal punten wordt gekeken naar de langste inschrijftijd als woningzoekende.

Bij het accepteren van een woonzorgwoning ondertekenen mensen een zorgovereenkomst, een alarmeringsovereenkomst en een huurcontract. In de woonzorgcomplexen van Woonlinie wordt zorg geboden door één zorgaanbieder. Hierdoor zijn de lijnen veel korter en kan er efficiënter worden gewerkt, hetgeen voor de klant erg prettig is. De zorgaanbieder bepaalt de huur voor de algemene ruimte en organiseert daarin ook welzijnsactiviteiten, vaak samen met een welzijnsaanbieder. Als een bewoner het zorgcontract niet ondertekent, wordt de maandelijkse huur met €50,- verhoogd om daaruit hetgebruik van de zorginfrastructuur te bekostigen.

### **Discussie**

Eén van de uitgangspunten van woonruimteverdeling is transparantie. In hoeverre vinden de stakeholders van het woonzorgindicatiemodel dit model transparant? Woningzoekenden weten immers niet hoeveel punten zij hebben en op welke plek in de wachtlijst ze staan. Als mensen een woonzorgindicatie aanvragen, wordt hen heel duidelijk verteld hoe de procedure werkt. De keuze om geen inzicht te geven in de punten-toekenning is bewust gemaakt. Zo wordt voorkomen dat mensen punten met elkaar vergelijken. Daarnaast is er sprake van momentopnamen. Punten veranderen mee met de situatie waarin iemand zich bevindt. Er is dus geen vastgestelde ranglijst.

De transparantie van het systeem wordt daarnaast bevorderd doordat mensen zelf moeten reageren op een woning. Het voordeel hiervan is dat er vrijwel nooit een woning wordt geweigerd. Woningzoekenden weten precies waarop ze reageren. Alle woonzorgwoningen worden bovendien ook verantwoord in de lokale media en op de website.

De gemeenten hebben bij het opstarten van woonzorgindicaties vaak de kritiek geleverd op het feit dat er alleen maar zorgbehoevenden in een woonzorgcomplex wonen. Moesten er in een complex geen mensen wonen zonder zorgbehoefte om zo de activiteiten in een complex te waarborgen? Wonen in Altena heeft besloten echt alleen mensen met een woonzorgindicatie tot het complex toe te laten. Meestal zijn dit mensen van 55 jaar en ouder, maar afhankelijk van hun fysieke toestand kunnen ze ook jonger zijn. Het is immers niet te verantwoorden dat iemand die helemaal geen zorg nodig heeft in een woonzorgcomplex woont, terwijl iemand die juist veel zorg nodig heeft in een huis ver van alle voorzieningen woont. Voor mensen die geen zorg nodig hebben, zijn er ook voldoende reguliere seniorenwoningen in de kernen aanwezig. Bovendien hoeven mensen met een woonzorgindicatie niet perse een zorgindicatie (WMO/CIZ) te hebben om in een woonzorgcomplex te wonen. Door het organiseren van veel welzijnsactiviteiten voor zowel bewoners als voor deelnemers van buiten het complex, blijken de woonzorgcomplexen hele levendige

plekken in een dorp te zijn geworden.

De indicatieadviseur heeft een belangrijke rol in het woonruimteverdeelsysteem. Zij is niet alleen indicatieadviseur, maar tegelijkertijd ook ouderenadviseur en contactpersoon tussen de gemeenten, de corporatie, de zorgaanbieders, de managers van de woonzorgcomplexen en met de (geïndiceerde) woningzoekenden. Zij is zo op de hoogte van de stand van zaken van meerdere partijen en in staat om maatwerk te leveren en vraag en aanbod goed op elkaar af te stemmen. Wonen in Altena geeft aan dat ze mede door de indicatieadviseur een heel goed beeld heeft van wat er op de markt gebeurt en daardoor goed in kan spelen op de vraag en het aanbod.

Het woonzorgindicatiemodel blijkt een groei-model te zijn. Uit de evaluatie die Wonen in Altena heeft uitgevoerd is geen enkele wanklank over het woonzorgindicatiemodel naar voren gekomen. Steeds meer mensen merken dat een woonzorgcomplex een prettige plek is om te wonen en reageren daarom op woningen in nieuwe complexen. Ook op dit moment is Wonen in Altena, in overeenstemming met de zorgaanbieders, bezig met de bouw van een aantal nieuwe woonzorgcomplexen.

### **Respondenten**

- Trudy Roubos, indicatieadviseur Trema Welzijn
- Margret van Wijk, Directeur Woonlinie, aandachtsveld Klanten
- Margriet Gruiters, Woonconsulent, aandachtsveld woonruimteverdeelsysteem

## **6.8 Haarlem - Zuid-Kennemerland**

*Persoonlijke aandacht bevordert doorstroming*

### **In het kort**

Als alle bewoners op een juist moment zouden doorstromen naar een passende woning, zou de woningvoorraad van de corporaties in Zuid-Kennemerland meer in evenwicht zijn met de vraag naar een woning. Doorstroming blijkt in deze regio echter een groot probleem te zijn, waardoor er een grote vraag is naar (passende) woningen.

Woningcorporatie Ymere zet zich er in de regio Zuid-Kennemerland voor in dat het persoonlijke contact met de klant weer wordt hersteld. 70% van de vrijkomende woningen verdeelt Ymere via Woonservice. Ymere wijst daarnaast 30% van de vrijkomende woningen toe via bemiddelingsmodel Dé Woonswitch. Het persoonlijke contact met de klant dat dit laatste model met zich meebrengt heeft tot gevolg dat de doorstroming in de regio wordt bevorderd. Het systeem geldt voor alle ingeschrevenen bij Ymere, niet voor een specifieke doelgroep.

### **Dé Woonswitch**

Dé Woonswitch is het systeem waarmee Ymere 30% vrije ruimte binnen het woonruimteverdeelsysteem benut. Dé Woonswitch is niet primair een instrument waarmee ouderen en gehandicapten worden geholpen bij het vinden van een geschikte woning. Ouderen zijn wel bij uitstek in beeld binnen het systeem. Dé Woonswitch bevordert doorstroming op de woningmarkt en persoonlijke contact met klanten. Door ouderen te laten doorstromen naar een passende woning, creëert men langere verhuisketens. Bovendien

vormen ouderen een doelgroep die vaak behoefte heeft aan persoonlijk contact en daardoor mogelijk eerder tot doorstroming wordt aangezet.

Dé Woonswitch is een systeem waarbinnen alleen Ymere Haarlem participeert. Ymere heeft aan al haar huurders een brief gestuurd met een inlogcode voor Dé Woonswitch en met uitleg over het systeem. Voor Dé Woonswitch kan iedere huurder van Ymere in Zuid- Kennemerland die een zelfstandige woonruimte achterlaat zich inschrijven. Starters komen hierdoor dus niet in aanmerking voor Dé Woonswitch. Ymere biedt daarnaast extra informatie en hulp bij het inschrijven voor Dé Woonswitch. Veel mensen, jong en oud, hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

De woningen die via Dé Woonswitch worden aangeboden zijn een dwarsdoorsnede van het woningbezit van Ymere, wat betreft huurprijs, woningtype, woninggrootte en buurt. Ymere heeft haar volledige woningbezit geclusterd op basis van de hiervoor genoemde eigenschappen. Op het moment dat mensen bij Dé Woonswitch ingelogd zijn als woningzoekende, kunnen zij maximaal vijf 'switchverzoeken' nemen op verschillende woningclusters.

#### **Toewijzing woning via Dé Woonswitch**

Zodra een woning wordt opgezegd, bekijkt Ymere eerst of de woning een bestemming heeft. Als een woning geen specifieke bestemming heeft, wordt gekeken of de woning geschikt is voor asielzoekers (COA). Als een woning na deze procedures nog vrij is, wordt er gekeken of er een switchverzoek op de woning ligt en hoe de vorige woningen uit dat cluster zijn verdeeld. Op basis daarvan wordt bepaald of de woning via Dé Woonswitch of via Woonservice wordt aangeboden.

Ymere bekijkt vervolgens of de woonwensen, de woninggrootte en de binding met de buurt van de woningzoekenden die een switchverzoek voor de woning hebben, overeenkomen met de kenmerken van de vrijgekomen woning. Van de mensen die op basis van deze criteria overblijven, worden bijvoorbeeld de eerste tien uitgenodigd voor een bezichtiging (afhankelijk van het totale aantal overgeblevenen). De selectie van deze tien mensen vindt plaats op basis van de populariteit van de woning die ze achterlaten.

Bij de bezichtiging heeft iedereen weer gelijke kansen. Er zijn twee medewerkers van Ymere bij de bezichtiging aanwezig. Mogelijke bewoners kunnen tijdens de bezichtiging vragen stellen en leveren een formulier in waarin ze uitleggen waarom juist zij de woning moeten krijgen.

De medewerkers van Ymere die bij de bezichtiging waren, doen op basis van de ingevulde formulieren en de passendheidscriteria (inkomen, huishoudengrootte, bijdrage aan WMO, bijdrage aan leefbaarheid/sociale aspecten) een voorstel aan de bemiddelingscommissie voor een mogelijke bewoner. De commissie besluit uiteindelijk op basis van het advies aan wie de woning wordt toegewezen. De woning gaat altijd naar de best passende kandidaat.

#### **Discussie**

Dé Woonswitch is een model om flexibel om te gaan met woonruimteverdeling en bovendien een model waarin plek is voor veel persoonlijk contact met potentiële huurders. Het is een model waardoor verschillende doelgroepen aan een woning kunnen komen. De vraag is of ook ouderen en gehandicapten via Dé Woonswitch op een goede manier aan een woning kunnen komen.

Ook voor ouderen zijn er mogelijkheden om een switchverzoek te nemen op een seniorencluster. In som-

mige van deze seniorenclusters bieden zorginstelling extra zorg. Voor deze clusters zijn zij waarschijnlijk beter passend dan andere woningzoekenden en komen er daardoor eerder voor in aanmerking. Voor mensen met een WMO-indicatie of een handicap geldt dat zij over het algemeen sneller aan een passende woning komen via het WMO-loket van de gemeente. Woningen die in Dé Woonswitch worden aangeboden zijn meestal niet aangepast en daarom 'nietpassend' voor WMO-kandidaten. WMO-kandidaten mogen zich wel gewoon inschrijven voor Dé Woonswitch.

Uit de tussenevaluatie (juni 2009) van Ymere blijkt dat 14% van de huurders in dé Woonswitch 65 jaar of ouder is ten opzichte van 5% van de huurders via het aanbodmodel. Ymere en de gemeente Haarlem verklaren dit doordat ouderen het persoonlijke contact met de medewerker en het maatwerk waarderen. Bovendien blijkt uit de tussenevaluatie dat gezondheidsredenen bij toewijzing via Dé Woonswitch het meest voorkomende passendheids criterium vormen. Een groot deel van de mensen die vanwege gezondheidsredenen het best passend waren voor een woning, waren mensen van 65 jaar en ouder.

Doordat ouderen aan het begin staan van een lange verhuisketen, zijn zij een belangrijke groep die de doorstroming voor andere groepen moet bevorderen. De gemeente Haarlem en Ymere geven aan dat ze verwachten dat veel ouderen gebruik zullen maken van Dé Woonswitch.

Dé Woonswitch is een systeem waarbij Ymere voor iedere woning zelf bepaalt wie er in de vrijkomende woning komt wonen. Dit systeem kan als een subjectief en spontaan proces worden beschouwd, en zou daardoor als niet transparant of oneerlijk kunnen worden gezien.

Ymere heeft echter afgesproken om zich periodiek over alle toewijzingen binnen dé Woonswitch te verantwoorden. Bovendien is Ymere naar haar huurders heel duidelijk over de werking van Dé Woonswitch. Huurders weten dat er niet gecorrespondeerd kan worden over de toewijzing van een woning via Dé Woonswitch.

Het feit dat Dé Woonswitch persoonlijk contact bevordert, impliceert bovendien dat er subjectieve criteria mee gemoeid zijn. Op het moment dat huurders zich inschrijven voor Dé Woonswitch is bij hen bekend dat de toewijzing van een woning via het systeem niet volledig transparant is. Aan de andere kant weten huurders dat ze wel via persoonlijk maatwerk aan een woning kunnen komen.

Een woningzoekende hoeft zich daarnaast niet per se in te schrijven bij Dé Woonswitch om in aanmerking te komen voor een woning. Een woningzoekende die wel transparantie wil kan ervoor kiezen om alleen via Woonservice naar een woning te zoeken. Dé Woonswitch biedt een woningzoekende alleen wel extra kansen op een passende woning. Om in de toekomst meer transparantie in Dé Woonswitch te bieden werkt Ymere aan een manier om beter te laten zien aan wie een woning is toegewezen, om welke reden en hoe lang diegene heeft moeten wachten. Ymere krijgt van huurders veel reacties waaruit blijkt dat ze tevreden zijn over Dé Woonswitch. Volgens Ymere waarderen mensen het persoonlijke contact en het feit dat Ymere op de hoogte is van de persoonlijke woonwensen van klanten. Bovendien waarderen de medewerkers van Ymere zelf ook het persoonlijke contact dat ze met hun klanten hebben. Op dit moment heeft Ymere het idee dat ook ouderen goed worden bereikt met Dé Woonswitch. Zij vormen vaak het startpunt van een goede doorstroming tussen woningen en zijn daarom een belangrijke doelgroep die doorstroming via Dé Woonswitch bevordert.

## **Respondenten**

- Paul van der Linde, Ymere, manager klantbeheer Haarlem
- Martijn Plokker, Ymere, senior beleidsadviseur Advies & Innovatie
- Evelien Hermans, gemeente Haarlem
- Jan Fontein, gemeente Haarlem

## **6.9 Stadsregio Arnhem-Nijmegen**

### *Zorgeloos wonen voor zorgvragers*

#### **In het kort**

In de Stadsregio Arnhem-Nijmegen is veel aandacht voor de toenemende vergrijzing en extramuralisering. Binnen de woonruimteverdeling worden diverse categorieën woningen onderscheiden (rolstoelwoning, nultredewoning, verzorgd wonen, grote woning en gewone woningen). Dit systeem is sinds de nieuwe huisvestingsverordening van 2007 operationeel. Per woningtype wordt een match gemaakt met de passende doelgroep door het stellen van andere volgorde-regels. Iconen in de advertentietekst geven woningzoekenden informatie over de karakteristieken van de woning. Deze iconen staan vermeld bij woningen die in een van die aparte categorieën zijn opgenomen. Dat betreft op dit moment overwegend de nieuwere complexen.

Via lokaal maatwerk kan een deel van de woningen worden op een andere manier worden toegewezen. Daarbij zijn andere passendheidscriteria mogelijk, of een makelaarsmodel (wie het eerst komt, het eerst maalt) en het bemiddelingsmodel.

#### **Extramuralisering vormgegeven in regionale huisvestingsverordening**

Steeds vaker wonen senioren in een (geclusterde) zelfstandige woning met 24 uursgarantie voor zorg op afroep, in plaats van in een verzorgingshuis. In de Stadsregio Arnhem- Nijmegen wordt dit verzorgd wonen genoemd. De verzorgd wonen complexen zijn vrijwel zonder uitsluiting gebouwd door de corporaties, met zorglevering door een specifieke zorgorganisatie. In Arnhem vloeit dat voort uit plannen die al aan het begin van deze eeuw zijn opgesteld om tot een integraal benadering van wonen, welzijn en zorg te komen. Bijzonder in deze regio bouwen veelal de corporaties de nieuwe woonzorgcomplexen voor zorgorganisaties. Vaak zijn dit complexen waar een deel van de woningen als intramurale capaciteit is ingevuld waarbij de zorgorganisatie een huurcontract met de corporatie heeft en zelf deze woningen via een zorgovereenkomst aan mensen met een verblijfsindicatie aanbiedt. De overige woningen vallen dan onder verzorgd wonen en deze zijn opgenomen in het reguliere woonruimteverdeelsysteem.

Er is erkenning voor de noodzaak van zorgorganisaties om tot een zekere omvang te komen. Daarom worden de verzorgd wonen-woningen alleen toegewezen aan mensen met een zekere zorgindicatie. Men weet ook vooraf wie de zorgleverancier verbonden aan dat desbetreffende complex is. In beginsel wordt de zorg dan ook door deze zorgorganisatie geboden. Mocht dat op problemen stuiten, dan kan men zelf een andere leverancier kiezen maar zal moeten betalen voor de beschikbaarheid van de 'huisleverancier'.

### Passendheidscriteria

Er worden 6 categorieën woningen onderscheiden. Per categorie gelden andere passendheidscriteria. Als uitgangspunt geldt dat specifieke woningsoorten ook aan specifieke soorten woningzoekenden worden toegewezen.

1. De rolstoeltoe- en doorgankelijke woning is passend voor de woningzoekende die rolstoelafhankelijk is. Dit passendheidscriterium is vrij streng. Pas als de woning twee keer uitsluitend voor de doelgroep is geadverteerd zonder tot een goede match te komen, wordt de woning de derde keer bij voorrang voor deze doelgroep geadverteerd. Voor een rolstoelwoning is een WMO-indicatie vereist voor een dergelijke woning. Binnen deze groep is de datum van het vastleggen van de indicatie bepalend.
2. De nultredewoning is passend voor woningzoekenden die rollatorafhankelijk zijn. Als eerste komt een woningzoekende met een WMO-indicatie voor een nultredewoning in aanmerking, dan de herstructureeringskandidaten, vervolgens de urgenten en dan de overige woningzoekenden.
3. Voor de verzorgd-wonen-woning geldt een van de volgende criteria:
  - De betrokkene heeft een WMO/AWBZ indicatie voor zorg, begeleiding of verpleging voor minimaal 5 uur, plus de CIZ bepaling dat hulp volgens afspraken direct oproepbaar moet zijn, of hulp voortdurend in de nabijheid moet zijn, dan wel dat hulp 24 uur beschikbaar moet zijn;
  - En/of de betrokkene heeft een progressieve ziekte, te bewijzen met een doktersverklaring.
4. Grote woningen zijn passend voor grote huishoudens.
5. Woningen met specifieke passendheidsisen bijvoorbeeld 55plus..
6. De overige woningen zijn voor iedereen passend. Voor deze gewone woningen die niet in een van de bijzondere categorieën zijn geplaatst, geldt de volgorde van eerst herstructureeringskandidaten, vervolgens overige urgenten en dan de overige woningzoekenden.

Indien op lokaal niveau lokaal maatwerk is afgesproken (tot maximaal 30 % van de vrijkomende woningen), kunnen voor lokaal maatwerk andere passendheidscriteria worden opgenomen. Binnen lokaal maatwerk zijn er drie modellen mogelijk: het aanbodmodel lokaal maatwerk (komt ook in de Entreekrant), het makersmodel of het bemiddelingsmodel (bij deze twee varianten komt in ieder geval de verantwoording in de Entreekrant).

### Observaties

Het goede aan het systeem in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen is de transparantie en de afstemming met zorgorganisaties. Binnen het systeem kunnen woningzoekenden gericht zoeken naar een passende woning en worden deze met iconen weergegeven. In samenspraak met de zorgorganisaties is het gelukt om een werkwijze te vinden die recht doet aan efficiency voor zorgorganisaties terwijl woningzoekenden ook maar één systeem hoeven te raadplegen om een geschikte woning te vinden.

Het is overigens aan corporaties zelf om hun woningen te labelen als een van de bijzondere categorieën. In de praktijk blijkt dat vooral de nieuwbouwwoningen als zodanig al bekend gemaakt worden. Voor veel corporaties geldt dat zij nog niet hun gehele woningvoorraad hebben doorgelicht op toegankelijkheid. De labeling in EntreeMagazine voor de oudere voorraad is daarom vooral gebaseerd op al bestaande labels als seniorenwoning.

In het verleden was het niet vreemd om Fokuswoningen buiten het reguliere systeem te houden. Nu bin-

nen het systeem rolstoelwoningen worden onderscheiden, wordt het verschil geringer met Fokuswoningen en komt het meer voor de hand te liggen om ook andere categorieën zoals Fokuswoningen in het systeem op te nemen.

De combinatie van 6 verschillende woningcategorieën in het systeem, de mogelijkheid van lokaal maatwerk met eigen extra criteria, in combinatie met nog geen eenduidige omschrijving van elke woning leidt evenwel tot minder vergelijkbaarheid.

In de Entreekrant staat een grote diversiteit aan randvoorwaarden om voor de woning in aanmerking te komen. Het lijkt erop alsof dat maatwerk ten kosten gaat van eenduidigheid.

### **Respondenten**

- Henk van Dijk, directeur Enserve (bureau dat de woningtoewijzing uitvoert).
- Bert Silverberg, senior beleidsmedewerker Vivare.

## **6.10 Drechtsteden**

### *De Gouden Mix*

#### **In het kort**

Verschillende gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders in de Drechtsteden hebben afspraken gemaakt om woonservicewijken in het leven te roepen. In deze gebieden kunnen ouderen met een hoge zorgbehoefte zelfstandig blijven wonen.

Swinhove en Spectrum hebben met de woningcorporaties en met Woonkeus Drechtsteden, de regionale woonruimteverdelers, afspraken gemaakt over de toewijzing van woningen aan ouderen die in aanmerking komen voor verzorgd wonen. Verzorgd wonen is een aanbod van 7x24 uren oproepbare zorg, steunpunten voor maaltijden en recreatie, en een welzijnsaanbod.

Verschillende bestaande complexen zijn geschikt gemaakt voor dit aanbod. De woningcorporatie heeft er zonnig ruimte gecreëerd voor ontmoeting en voor een zorgpost. De zorgaanbieder heeft in ieder van die complexen het recht om 30 woningen toe te wijzen aan kandidaten die zich bij hem hebben opgegeven voor verzorgd wonen. De overige woningen worden via het reguliere woonruimteverdeelsysteem toegewezen.

De afspraak geldt voor drie complexen in Hendrik Ido Ambacht en zes complexen in Zwijndrecht. Een aantal van die complexen maakten al deel uit van woonzorgcentra. De overige complexen zijn reguliere seniorenflats.

#### **Verdeling van woonruimte in woonservicewijken: verzorgd wonen**

In de Drechtsteden, en dan in het bijzonder Zwijndrecht en Hendrik Ido Ambacht, hebben woningcorporaties en zorgaanbieders elkaar gevonden op het punt van de toewijzing van zorgwoningen.

Het uitgangspunt van de afspraken is dat de zorgaanbieders zich in toenemende mate toeleggen op extramurale zorgverlening in woonservicewijken; zij hebben er belang bij dat zorgvragers op een snelle manier



aan een passende woning worden geholpen, waarbij de leefbaarheid niet in het geding mag komen. Bij "leefbaarheid" moet gedacht worden aan een mix van gezonde en zorgbehoevende bewoners; dit is de Gouden Mix gaan heten.

Zowel van de kant van de zorgaanbieders als van de woningcorporaties zijn er ontwikkelingen geweest die de partijen nader tot elkaar hebben gebracht. Om te beginnen de ontwikkelingen in de woonruimteverdeling in de Drechtsteden. De woningcorporaties bezitten de woningen in de woonservicewijken en de seniorencomplexen.

Recent is men regionaal – binnen Woonkeus Drechtsteden – overgegaan van het aanbodmodel op een combinatiemodel, met als allerbelangrijkste wijziging het loslaten van alle passendheidsregels. In plaats daarvan zijn er voorkeursregels. Per complex kan een woningcorporatie benoemen voor welke doelgroep de woningen de voorkeur hebben. Dit komt in de advertentie te staan, en bij het toewijzen wordt een rangorde aangelegd van kandidaten die het best aan deze voorkeursregel voldoen.

Woonkeus Drechtsteden wil meer transparantie en minder schotten. Bovenstaande verandering van de woningtoewijzingsregels is er daar één van. Een tweede is dat men de woningen voor zorgvragers ook transparanter wil toewijzen, op zo'n manier dat de kandidaten veel keus en informatie hebben, zich nog maar op één plek hoeven inschrijven, en waarbij het risico op leegstand in complexen wordt verminderd. De zorgaanbieders in de regio, Swinhove voorop, willen in de Drechtsteden woonservicewijken realiseren. De zorg wordt in deze woonservicewijken extramuraal gegeven. De zorgvrager woont zelfstandig. Maar de zorg is wel van een hoog niveau. Dat wil zeggen: er is 7x24 uur zorg op afroep beschikbaar, de cliënt kan terecht in een steunpunt voor maaltijden en activiteiten, en behalve het zorgaanbod is er ook een welzijnsaanbod. Dit aanbod noemen de zorgaanbieders "verzorgd wonen", en het is in feite gelijk aan wat ouderen in het verzorgingshuis krijgen, maar dan in een modern jasje, meer op maat, en dus in de eigen woning beschikbaar.

De zorgaanbieders hebben samen met de gemeente Zwijndrecht, de welzijnsstichting en de woningcorporaties in 2008 een afspraak hierover gemaakt en vastgelegd in het "Convenant Vivera Zwijndrecht". Het convenant gaat over levensloopbestendig wonen en verzorgd wonen. Verschillende complexen zijn onder deze afspraken gebracht. In een aantal complexen heeft de verhuurder, conform de belofte in het convenant, een ruimte geschikt gemaakt voor ontmoeting, maaltijden en het personeel: de zogenaamde zorginfrastructuur. De zorgaanbieder huurt deze zorginfrastructuur.

Bij "verzorgd wonen" heeft men een zeer specifieke doelgroep in gedachten. Niet slechts senioren met een CIZ indicatie, maar met ook een behoefte aan regie en ondersteuning. Daarom dat de zorgaanbieders 7x24-uurs beschikbaarheid garanderen, een steunpunt met maaltijden leveren, en welzijnsdiensten regelen in samenwerking met de welzijnsaanbieders. Om dat te kunnen leveren, is een bepaalde omvang van de doelgroep in een wooncomplex nodig, en deze omvang is gesteld op 30 personen. Met 30 cliënten kan de zorgaanbieder het aanbod van 7x24 uur ongeplande zorg, steunpunt plus welzijnsaanbod realiseren.

Dit getal is vervolgens uitgangspunt geworden voor de woonruimteverdeling. De afspraak met de woningcorporaties is dat in de bewuste complexen – drie in Hendrik Ido Ambacht en zes in Zwijndrecht – 30 woningen worden toegewezen aan ouderen die verzorgd wonen, zoals hierboven omschreven, nodig hebben, en de overige woningen gaan via het woonruimteverdeelsysteem van Woonkeus Drechtsteden, gelabeld als 55-pluswoning (voorkeurslabel). Zorgbehoevende ouderen en gezonde ouderen wonen als gevolg van

deze systematiek door elkaar. Dit is de Gouden Mix die moet voorkomen dat complexen te veel vergrijzen. Door deze mix is de hoop dat de gemeenschappen voldoende vitaal blijven om onderling steun te kunnen organiseren.

Hoe werkt de woningtoewijzing concreet? Zoals gezegd worden 30 woningen per complex toegewezen aan mensen die ongeplande zorg in combinatie met regieondersteuning en een welzijnsaanbod nodig hebben. Dit is verzorgd wonen. Er is voor gekozen deze toewijzing via de zorgaanbieder te laten lopen. De cliënt moet zich dus inschrijven bij de zorgaanbieder voor het product “verzorgd wonen”, en krijgt daarvoor zorg, welzijn en een woning. Zorg is leidend, niet wonen. Hiermee denkt Swinhove ook een antwoord te hebben op het verbod op koppelverkoop (ouderen verplichten om bij een bepaalde huurwoning ook een bepaalde zorgaanbieder te nemen). Een cliënt kan in de complexen waar het over gaat altijd zorg via een andere aanbieder krijgen. Maar wil een cliënt op de lijst voor een van de dertig verzorgd wonen plaatsen per complex van Swinhove, dan dient deze zich in te schrijven bij Swinhove zelf, en niet bij de woonruimteverdelers. Swinhove wijst toe op basis van datum van inschrijving plus de ernst van de zorgvraag.

Dan de tweede mogelijkheid, toewijzing binnen het woonruimteverdeelsysteem. Buiten dit contingent van 30 woningen, gaat de woningtoewijzing via Woonkeus Drechtsteden, en moet de woningzoekende dus een aanvraag bij het regionale woonruimteverdeelsysteem indienen. De volgorde van toewijzing wordt hier bepaald door een combinatie van woonduur (1 punt per jaar) en inschrijfduur (1 punt per maand).

### **Discussie**

Er zijn een paar vraagstukken en wensen in het spel. Men wil graag het begrip “verzorgd wonen” een plek geven in het woonruimteverdeelsysteem en in de woningadvertenties. Het zou mogelijk moeten zijn binnen het systeem om het criterium zorgzwaarte mee te laten tellen als zacht zoekcriterium. Het systeem zou de kandidaten op basis van hun zorgprofiel moeten selecteren. En het zorgprofiel zou ook ruimte moeten bieden voor welzijnsvragen. Als dit allemaal zou kunnen, is het niet langer noodzakelijk dat de zorgaanbieders individueel lijstjes van zorgvragers aanhouden.

Met bovenstaande wijziging zou het systeem nog transparanter worden dan nu. Het nadeel nu is immers dat cliënten die vragen om verzorgd wonen zich bij de zorgaanbieders moeten melden. Maar het is daarbij wel zaak rekening te houden met het bijzondere karakter van de vraag naar verzorgd wonen. De vraag naar verzorgd wonen werkt namelijk fundamenteel anders dan de vraag naar gewoon wonen. En dat is hieronder het tweede aandachtspunt.

Verzorgd wonen is voor veel cliënten niet een vraag die zij jaren van te voren zien aankomen, en waarvoor zij zich rustig inschrijven en geduldig afwachten tot zij aan de beurt zijn. Het recht op verzorgd wonen ontstaat pas op het moment dat deze problemen zich voordoen en wordt dan pas vastgesteld binnen een indicatieprocedure. Op dat moment is het voor wat de cliënt betreft in de regel spoed geblazen. De oude situatie thuis is niet meer houdbaar, de oplossing moet snel gevonden worden.

Waar het hier om gaat, is dat het woonruimteverdeelsysteem geschikt gemaakt moet zijn om dit soort spoedsituaties te kunnen handelen. Inschrijfduur is dan relatief onbelangrijk. Er moet een goede manier zijn om dynamisch de zorgvraag te kunnen vaststellen. En de woningzoekenden moeten een handje geholpen worden. Het is maatwerk. Binnen de afspraken om bestaande woningcomplexen deels te labelen als verzorgd wonen en daar ook infrastructuur voor te realiseren in die complexen is de geschiktheid van de

woningen een belangrijk punt van aandacht. Enkele complexen hebben toiletten die ongeschikt zijn voor zorgverlening. Swinhove dringt aan op woningverbetering.

### **Respondenten**

- Guus Bannenberg, bestuurder Swinhove groep
- Cor van Verk, directeur Woonkeus

## **6.11 Noord-Kennemerland**

*Aparte plaats voor bijzondere doelgroepen*

### **In het kort**

In Noord-Kennemerland hebben zorgwoningen een aparte plaats. Deels letterlijk doordat ze in de woningkrant via een apart katern bekend worden gemaakt. Binnen het systeem van reguliere woonruimteverdeling worden zorgwoningen met voorrang toegewezen aan mensen met een indicatie. De zorgwoningen bestaan uit drie categorieën met elk eigen spelregels.

Buiten de woonruimteverdeling is er nog op twee manieren aandacht voor bijzondere doelgroepen. Zo kunnen corporaties 5% van de vrijkomende woningen reserveren voor bijzondere doelgroepen (statushouders, begeleid wonen-cliënten). Deze woningen komen dan niet in de woningkrant.

Specifiek in Alkmaar vindt ook nog een aparte bemiddeling plaats voor aangepaste woningen om een goede match te maken tussen de woningzoekende met een specifiekezoningvraag en een aangepaste woning.

### **Transparantie en keuzevrijheid**

In 2005 is het regionale verdeelsysteem grondig gewijzigd met als doel meer eenvoud en keuzevrijheid creëren. Zo is het onderscheid tussen starters en doorstromers komen te vervallen, er geldt nog slechts één inkomensgrens en de oude labels voor 23-, 30- en 55+ zijn komen te vervallen. Daarvoor in de plaats zijn de zorgindicaties gekomen.

Het woonruimteverdelingssysteem is zo eenvoudig mogelijk gehouden maar toch zijn er enkele uitzonderingen. In beginsel is iedereen passend met een inkomen beneden de 38.500 euro. Op die manier worden de goedkopere woningen afgegrensd. Bovendien hebben grote gezinnen voorrang op grote woningen. Gezinnen met vijf of meer personen krijgen voorrang op woningen met vier of meer slaapkamers. Mensen met een laag inkomen kunnen dus op alle woningen reageren, ook op duurdere woningen. In de praktijk komt dat weinig voor.

Voor de zorgwoningen binnen het systeem gelden andere regels (zie verderop). Er zijn twee soorten zorgwoningen: beschut wonen en woningen met een zorgteam. In het katern in de woningkrant over zorgwoningen en op internet onder de noemer zorgwoningen, zijn ook nog de voormalige 55pluswoningen te vinden maar hiervoor gelden de reguliere regels.

Indien er niemand uit de voorrangscategorie reageert, kan een woning toch naar een andere woningzoekende gaan die niet voldoet aan die regels maar wel voldoende inschrijfduur heeft.

De algemene regel is dat de inschrijfduur bepalend is (degene met de langste inschrijftijd gaat voor). Toch heeft de volgordebepaling enkele specifieke regels. Urgenten komen eerst in aanmerking voor een vrijgekomen woning. Binnen de groep urgenten bestaan twee subgroepen: stadsvernieuwingsurgenten en overige urgenten. Stadsvernieuwingsurgenten die reageren op een woning in hun eigen woonplaats gaan voor op overige urgenten. Voor woningen in andere plaatsen geldt die voorrang niet. De volgorde binnen de groep stadsvernieuwingsurgent wordt bepaald op basis van de datum van de 'startbrief' waarmee de bewoner definitief te horen heeft gekregen dat zijn woningen binnenkort wordt gesloopt.

De volgorde in de tweede groep wordt bepaald op basis van de datum van de urgentieverklaring. Voor de overige categorieën is inschrijfduur bepalend. Aldus is dit de volgorde:

1. Stadsvernieuwingsurgenten
2. Overige urgenten
3. Inwoner van de regio
4. Inwoner van buiten de regio
5. Niet passend van binnen de regio
6. Niet passend van buiten de regio

### **Zorgwoningen**

Zorgwoningen worden in Noord-Kennemerland apart onderscheiden maar doen wel mee in het reguliere systeem. Op internet kunnen mensen hun zoekvraag verfijnen op zorgwoningen en in de woningkrant zijn deze ondergebracht in een apart katern.

In het verleden werden woningen toegewezen op een leeftijdscriterium van 55 jaar. Dat werd niet meer van deze tijd geacht. Met ingang van 2005 zijn daarom de zorgwoningen geïntroduceerd, bestaande uit:

- Woningen met een zorgteam
- Beschut wonen, met de aanwezigheid van een gemeenschappelijke ruimte
- Overige, voormalige 55plus woningen

Voor zorgwoningen wordt eerst gezien of er kandidaten zijn die de aangegeven indicatie hebben. Voor beschut wonen is dat een zorgindicatie, ongeacht van welke omvang (kan dus ook een WMO-indicatie voor huishoudelijke zorg zijn). Voor woningen met een zorgteam is een minimaal aantal uren zorgindicatie nodig. Mensen met de juiste indicatie gaan voor op andere woningzoekenden. Binnen de groep geïndiceerden is vervolgens de inschrijftijd weer het criterium voor de volgordebepaling. Het komt ook wel voor dat er voor een zorgwoning niemand is met een zorgindicatie. Dan kan de woning worden toegewezen aan degene met de langste inschrijfduur. In die gevallen wordt wel aan de woningzoekende gemeld dat het een bijzonder complex betreft maar dat vormt geen beletsel om tot verhuur over te gaan als de woningzoekende daar geen bezwaar tegen heeft.

### **Discussie**

Het systeem is niet 100% sluitend op alle zorgwoningen. De zorgorganisaties zijn niet in de opzet van het systeem betrokken, wel het CIZ. Maar aangezien het merendeel van de aanleunwoningen in bezit zijn van corporaties, zijn op deze manier veruit de meeste zorgwoningen inbegrepen.

Zorgcirkel, een zorgorganisatie die ook bezit heeft in Alkmaar en Heiloo, vindt het reguliere systeem op

basis van inschrijfduur geen goed principe voor zorgvragers. Zij zouden graag zien dat de zorgvraag bepalend is voor de toewijzing. Zij hebben in andere regio's afspraken gemaakt dat zij tenminste 50% van het aanleun- of zorgcomplex mogen toe wijzen aan geïndiceerden voor 24uurs zorg. Juist omdat er een groot tekort is aan dergelijke zorgwoningen, vindt Zorgcirkel dat deze terecht moeten komen bij degenen die daar gezien hun zorgvraag het meeste behoefte aan hebben. In die gevallen dat zij zelf detoewijzing doen, is de zorgvraag dan ook bepalend.

### **Bijzondere doelgroepen buiten het systeem**

Buiten het systeem van reguliere woonruimteverdeling is er de mogelijkheid dat corporaties woningen reserveren voor bijzondere doelgroepen. Dat kan gaan om mensen uit een blijf-van-mijn-lijf-huis of voor begeleid wonen.

De werkwijze is als volgt: De instelling of begeleidingsorganisatie dient eerst zelf op de markt te proberen een woning te bemachtigen voor deze cliënten. Pas als men daar niet in slaagt, dan kan het bemiddelingsbureau van de corporaties (het 'transferpunt') worden ingeschakeld die verhuurders benadert om een woning voor de cliënt te zoeken en aan te bieden. Wordt een vrijkomende woning voor dit doel gebruikt, dan wordt deze niet bekendgemaakt via site of woningkrant maar gereserveerd voor de desbetreffende cliënt. In de regio is afgesproken dat 5% van alle vrijkomende woningen wordt gereserveerd voor deze doelgroepen. Daarnaast is er nog de bijzondere toewijzing aan statushouders en pardonners.

### **Aangepaste woningen**

Een bijzondere vorm van urgentie (alleen in Alkmaar) zou je de werkwijze bij aangepaste woningen kunnen noemen. De gemeente heeft een lijst met de woningen die zijn aangepast voor gehandicapten. In dit geval zitten hier ook woningen van de particuliere verhuurders in. De gemeente houdt tevens een lijst bij van mensen die zodanige beperkingen hebben dat zij een aangepaste woning nodig hebben. Van zowel de woningen als de woningvragers wordt bijgehouden om welke aanpassingen het gaat. Zodra er een aangepaste woning vrijkomt, meldt de verhuurder dat bij de gemeente. De gemeente gaat vervolgens kijken wie het beste past bij de vrijgekomen woning.

### **Respondenten**

- Henk van Dijk, directeur Enserve (organisatie die de woningtoewijzing ondersteunt).
- Frans van Vessem, beleidsmedewerker wonen gemeente Alkmaar
- Dhr. Van Leeuwarden, directiesecretaris Zorgcirkel.

## **6.12 IJburg, Amsterdam**

*Woonruimteverdeling in wijk zonder scheidslijnen*

### **In het kort**

"IJburg, wijk zonder scheidslijnen". In IJburg wil men onder dit motto bereiken dat er niet langer scheidslijnen tussen verschillende doelgroepen bewoners, tussen verschillende zorgaanbieders, welzijnsorganisa-

ties en verhuurders bestaan. Zorgbehoevenden, kopers, sociale huurders, senioren... ze moeten allemaal naast en met elkaar leven op één eiland. Om dit voor elkaar te krijgen is het belangrijk dat er een mix van bepaalde doelgroepen ontstaat. Zorgwoningen nemen binnen dit systeem in IJburg een bijzondere plek in. Tot januari 2009 werden zorgwoningen in IJburg deels via het reguliere woonruimteverdeelsysteem en deels via het informele netwerk van zorgaanbieders toegewezen. De labeling van de zorgwoningen bleek te algemeen te zijn. Het systeem was niet in staat om passende kandidaten van 55+ met een 24-uurszorgbehoefte uit de reacties voor een zorgwoning te selecteren. Hierdoor kwamen er veel reacties van mensen die niet geschikt waren voor een zorgwoning. Om dit probleem op te lossen hebben woningcorporatie Stadgenoot, zorgaanbieders en de gemeente een pilot met zorgwoningen in blok 7, het woningblok dat Stadgenoot in beheer heeft in IJburg, opgestart. Stadgenoot adverteert de woning en wijst de woning toe, Dienstverlening en Zorg IJburg zorgt voor de aanmelding en eerste selectie van een mogelijke kandidaat. Dienstverlening en Zorg IJburg is het regel- en aanmeldstation voor de zorg en dienstverlening van de zorgaanbieders Cordaan (zorg voor verstandelijk gehandicapten in IJburg), OsiraGroep (zorg voor ouderen en lichamelijk gehandicapten in IJburg) en Mentrum (zorg voor psychiatrische patiënten in IJburg) en van het gezondheidscentrum en VHA in IJburg.

### **Zorgwoningen in blok 7 in IJburg**

Tot het begin van 2009 werden alle woningen in IJburg via WoningNet verdeeld. Zorgwoningen werden gelabeld en mensen met een indicatie kregen voorrang op die woningen. Dit bracht een aantal problemen met zich mee. De mensen waarvoor de zorgwoningen in het leven waren geroepen, en die zorg nodig hebben in hun woning, visten vaak naast het net als ze reageerden op een zorgwoning. Het lukte niet om mensen met een specifieke indicatie naar boven te laten komen in de reactielijst. Zorgwoningen gingen te vaak naar mensen die geen 24-uurszorg nodig hadden en daarom niet passend waren voor een zorgwoning. Stadgenoot, de gemeente en Dienstverlening Zorg IJburg hebben samen besloten om vanaf het begin 2009 een pilot te draaien die ervoor moet zorgen dat zorgwoningen in blok 7 worden toegewezen aan geschikte kandidaten.

Voorwaarde van de gemeente en Stadgenoot hierbij is dat er een goede mix is tussen zorgwoningen en reguliere woningen. De gemeente, Stadgenoot en de drie deelnemende zorgaanbieders werken nauw samen om de juiste zorg te kunnen leveren aan mensen die naar een zorgwoning verhuizen.

Een zorgwoning is bestemd voor mensen van 55 jaar en ouder die een zorgbehoefte hebben. De zorgwoningen zitten in de buurt van steunpunten waar altijd zorg geleverd kan worden. Mensen met een zware zorgbehoefte komen in een woning binnen 200 meter van het steunpunt en kunnen gebruik maken van zorg-op-afroep.

Mensen met een minder zware zorgbehoefte kunnen er iets verder vanaf wonen (500 meter) en kunnen gebruik maken van zorg-op-afpraak. Zorgwoningen zijn bestemd voor verschillende doelgroepen. Zo zijn er zorgwoningen voor ouderen, maar ook voor psychiatrische patiënten en mensen met een beperking. Door zorgwoningen voor verschillende doelgroepen beschikbaar te stellen, worden de scheidslijnen tussen zorgbehoevende en nietzorgbehoevende burgers op IJburg opgeheven.

### **Pilot zorgwoningen in blok 7**

Stadgenoot adverteert vrijkomende (zorg)woningen in blok 7 in de WoningNetkrant. Dienstverlening en Zorg IJburg krijgt een bericht van de vrijkomende zorgwoning en zorgt voor de selectie en aanmelding van een geschikte kandidaat.

Om voor een zorgwoning in aanmerking te komen moeten woningzoekenden een aantal stappen doen. Om te beginnen vragen woningzoekenden met een zorgbehoefte een CIZ-indicatie aan. Als zij een indicatie hebben, kunnen ze zich via een uitgebreid aanmeldformulier inschrijven bij Dienstverlening en Zorg IJburg.

Na het invullen van het formulier volgt een intakegesprek. Eén keer in de twee weken hebben de drie deelnemende zorgaanbieders een bespreking waarbij ze de mensen bespreken die zich die week voor een woning met zorg hebben aangemeld. De zorgaanbieders bepalen dan samen wie het best het intakegesprek kan houden. Als zich een oudere aanmeldt die geestelijk gehandicapt is, zal het intakegesprek waarschijnlijk plaatsvinden met een medewerker van Cordaan of OsiraGroep. Tijdens het intakegesprek wordt onder andere gevraagd of er een begeleider nodig is, of de woningzoekende al een huisarts heeft, of er een ergotherapeut nodig is, of er verpleging nodig is etc. Op basis van deze criteria wordt bepaald of de benodigde zorg geleverd kan worden in een beschikbare woning en of de woning dus geschikt is voor een kandidaat. Als er een woning vrijkomt, bekijkt de medewerker van Dienstverlening en Zorg IJburg welke kandidaten mogelijk geschikt zijn. De medewerker kiest drie kandidaten uit die binnen een week de vrijgekomen woning bezichtigen. De medewerker gaat ook mee naar de bezichtigingen van de woning. Op het moment dat er een match is tussen een kandidaat en een zorgwoning, meldt Dienstverlening en Zorg IJburg dit bij Stadgenoot.

Dienstverlening en Zorg IJburg kijkt daarbij voornamelijk naar het feit of zij de benodigde zorg kunnen leveren. Stadgenoot bepaalt of de woning kan worden toegewezen volgens de stedelijke woningtoewijzingsafspraken. Dienstverlening en Zorg IJburg zorgt bij een toewijzing van een zorgwoning dat de benodigde zorg wordt geleverd. De drie zorgaanbieders spreken samen af van welke organisatie er een casemanager wordt geleverd, die de zorg voor een bewoner van een zorgwoning coördineert.

Zodra een woningzoekende in het systeem van Dienstverlening en Zorg IJburg is opgenomen, benadert de zorgaanbieder hem/haar actief voor het vinden van een woning. Woningzoekenden mogen daarnaast zelf ook via WoningNet naar een woning zoeken.

### **Discussie**

Een woningzoekende die op zoek is naar een zorgwoning moet zich voor WoningNet en bij Dienstverlening en Zorg IJburg inschrijven om voor een zorgwoning in aanmerking te komen. Stadgenoot plaatst een zorgwoning in blok 7 in de WoningNetkrant en meldt bij die advertentie dat mensen die voor een dergelijke woning in aanmerking willen komen, zich moeten melden bij Dienstverlening en Zorg IJburg. De woningzoekende die op zoek is naar een zorgwoning ziet zo in de reguliere aanbodkrant dat er een mogelijk geschikte woning voor hem/haar vrij is. De aanmelding voor een zorgwoning in blok 7 vindt uiteindelijk niet via het reguliere systeem plaats, maar het voordeel daarvan is dat men wel maatwerk ontvangt bij het vinden van een geschikte woning en de benodigde zorg.

Maatwerk wordt voornamelijk geleverd op basis van de zorgbehoefte, maar minder op het gebied van

woonwensen van de bewoner. Mensen kunnen wel aangeven in welke woning ze willen wonen, maar als daar niet in de zorgbehoefte voorzien kan worden, krijgen ze de woning niet.

De deelnemende partijen in IJburg vragen zich af of het nodig is om zorgwoningen echt alleen maar te verdelen onder mensen met een zorgbehoefte. Als de zorg in een woning niet bij een woningzoekende past, kan het lang duren voor een woningzoekende een geschikte woning krijgt. Bovendien roept deze noodzaak tot passendheid de vraag op of het systeem voldoende transparantie biedt. Er is nog steeds leegstand onder de zorgwoningen in blok 7. De vraag is of deze leegstand ontstaat doordat de woningen 'nietpassend in de zorgvraag' zijn of doordat de pilot pas kort geleden is opgestart en daarom nog naamsbekendheid moet verwerven. Na de zomer bekijkt Stadsgenoot hoe de pilot ervoor staat en hoe de leegstaande zorgwoningen verantwoord kunnen worden.

Tegenover de leegstand van woningen en de (mogelijk) lange wachttijd voor een geschikte woning staat dat mensen wel in een met maatwerk uitgezochte en passende woning komen en dat bovendien een goede afstemming rond de zorgvraag plaats kan vinden. In de zorgwoningen is het immers de bedoeling in principe altijd zorg op maat te kunnen leveren. Verandert dit als je de zorgwoningen ook beschikbaar stelt voor andere doelgroepen als ze niet toegewezen kunnen worden aan mensen met een zorgvraag? Is het dan mogelijk om woningen die niet als zorgwoning gelabeld waren alsnog als zorgwoning te labelen en daar passende zorg te kunnen bieden?

Het systeem met zorgwoningen is een pilot. De gemeente Amsterdam merkt dat de doelgroep voor zorgwoningen moeite heeft met reageren op zorgwoningen in IJburg via WoningNet en vindt het belangrijk dat de verdeling van zorgwoningen op een betere wijze plaatsvindt dan voor de pilot gebeurde. De gemeente heeft wel behoefte aan een evaluatie om op die manier inzicht te krijgen in de transparantie en de efficiency rond de verdeling van zorgwoningen in IJburg.

In het najaar start Dienstverlening en Zorg IJburg waarschijnlijk ook een pilot 'zorgwoningen in IJburg' met Ymere en vanaf volgend jaar start er een pilot met De Alliantie. De deelnemende partijen blijven steeds actief kijken of ze op de goede weg zitten. Voorop staat in ieder geval de mogelijkheid om passende zorg in een passende woning te bieden.

### **Respondenten**

- Marianne van den Bogart, OsiraGroep/Procesmanager voor Cordaan, OsiraGroep en
- Mentrum binnen stichting Dienstverlening en Zorg IJburg.
- Eugenie Gudde, Senior verhuurmedewerker Stadsgenoot
- Karen den Hertog, Programmamanager wonen, zorg en dienstverlening, Dienst Wonen, gemeente Amsterdam



## 7 Bijlage: deelnemende personen aan het onderzoek

### Interviews cases

- Agnes Jonkman, senior beleidsadviseur Wonen met Zorg, Afdeling Wonen gemeente Utrecht
- Bert Zilverberg, senior beleidsmedewerker Vivare.
- Cees Taal, Syndion
- Cor van Verk, directeur Woonkeus
- Dhr. Van Leeuwarden, directiesecretaris Zorgcirkel.
- Eugenie Gudde, Senior verhuurmedewerker Stadgenoot
- Evalien Vereijken, Adviseur woonzorg Het Vierde Huis
- Evelien Hermans, gemeente Haarlem
- Ferdinand Hulshof, Kleurrijk Wonen Culemborg
- Frans van Vessem, beleidsmedewerker wonen gemeente Alkmaar
- Guus Bannenberg, bestuurder Swinhove groep
- Henk van Dijk, directeur Enserve
- Jan Fontein, gemeente Haarlem
- Jeanette Bastiaanse-de Kok, manager Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties
- Julia Abdul, Adjunct-manager Woondiensten Brabant Wonen
- Karen den Hertog, Programmamanager wonen, zorg en dienstverlening, Dienst Wonen, gemeente Amsterdam
- Leo Bartelse, directeur-bestuurder Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties
- Luc Verhoeven, Bestuurssecretaris Stichting Nieuwe brug (voorheen locatiemanager van Woonzorgcentrum Nieuwenhagen)
- Margret van Wijk, Directeur Woonlinie
- Margriet Gruiters, Woonconsulent Woonlinie
- Marianne van den Bogart, OsiraGroep/Procesmanager voor Cordaan, OsiraGroep en
- Mentrum binnen stichting Dienstverlening en Zorg IJburg
- Martijn Plokker, senior beleidsadviseur Advies & Innovatie Ymere
- Paul van der Linde, manager klantbeheer Ymere Haarlem
- Rudy van der Maat, Team Manager De Zorgpoort
- Susanne Joosten, Coördinator Woonruimtebemiddeling Huren in Helmond
- Suze Gerber, senior consulent urgente woonzaken en bedrijfscoach gemeente Amstelveen
- Swen Pollen, Hoofd beleid en bestuursondersteuning, Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam
- Trudy Roubos, indicatieadviseur Trema Welzijn
- Yvonne van Veen, Hoofd Woonspecialisten, Eigen Haard

### Interviews overig

- Aart van Reeken, Provincie Zuid-Holland
- Bram de Rooij (productmanager) van Woningnet. Op verzoek van Frank Esser.
- Christiaan Luuring, Aedes

- Iris Westerterp, Gemeente Amsterdam
- Juul van Ochtrop, Mezzo
- Lenard Marcus, Actiz
- René van Genugten
- Steven Kromhout, Rigo
- Tineke Booi, Orka-Advies

#### **Deelnemers expertmeeting**

- Bram de Rooij, Woningnet
- Claasje Reijers, Jonge Honden
- Frank Bonnerman, VROM
- Fred Schoorl, Ymere,
- Frenk Wiersma, VROM
- Gijs Adriaansens, VWS
- Guus Bannenberg, Swinhove
- Henk Fransen, VNG
- Henk Nouws, De Vijfde Dimensie
- Henk van Dijk, Enserve
- Jeroen Singelenberg, SEV
- Linda Sanders, De Vijfde Dimensie
- Peter van Hulten, Aedes
- René van Genugten, Woonbond
- Ton van Blokland, VROM

#### **Begeleidingscommissie**

- Aedes, Peter van Hulten,
- Aedes, Rogier Goes
- Aedes, Christiaan Luuring
- VNG, Henk Fransen
- VNG, Stefanie Austen
- VROM, DG Wonen Wijken en Integratie, Frenk Wiersma
- VROM, DG Wonen Wijken en Integratie, Ton van Blokland
- VROM, Directie Kennis en Verkenningen, Frank Bonnerman
- VWS, Directie maatschappelijke ondersteuning, Gijs Adriaansens