



Aan de slag met de serviceflat in Nederland

Adviezen voor vernieuwing op het gebied van
zorg, woon-service concept en financiering
van transformatie

Wibout Dragt (XpertiseZorg)
Janbart van Ginkel (AT Osborne)
Peter Bisschop (On(t)roerend Goed)
Netty van Triest en Tineke Lupi (Platform31)

Uitgave

Platform31
Den Haag, maart 2017

Auteurs: Wibout Dragt (XpertiseZorg), Janbart van Ginkel (AT Osborne), Peter Bisschop (On(t)roerend Goed), Netty van Triest (Platform31) en Tineke Lupi (Platform31)
Redactie: Platform31

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag
www.platform31.nl

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

Voorwoord

Nietsdoen is geen optie. Twee jaar geleden was de conclusie van ons onderzoek klip en klaar vanwege de hoge en structurele leegstand. Dat advies viel niet dood voor de kast neer. Uit de vele reacties die wij kregen, blijkt dit besef diep doorgedrongen bij besturen en directies van serviceflat. Nieuwe leiders zijn opgestaan, vaak jongere bewoners maar ook regelmatig kinderen van bewoners. Van hen kregen we de vraag: Hoe kan je aan de slag? Wat kunnen we doen?

Om deze enthousiastelingen inspiratie te geven is aan de hand van vier voorbeeldserviceflats beschreven welke stappen je kunt zetten.

Aan dit rapport hebben veel mensen bijgedragen:

De durfals van Beeckestein in Deventer, Hof van Sliedrecht in Sliedrecht, Hoogwatum in Delfzijl, Parkflat Stadsfenne in Sneek lieten in hun keuken kijken en stelden hun praktijk beschikbaar voor adviezen.

Dankzij de input Kees Oomen van VvE Belang en Bart Boon van Achmea Groep Strategie in het projectteam kregen deze adviezen meer diepgang.

En dankzij onze samenwerkingspartner Raad voor Ondernemend Nederland in de persoon van Frank Mathissen, komt in dit rapport de financiering uitgebreid aan de orde.

3

Dank aan allen voor hun input.

Netty van Triest
Senior projectleider Platform31

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Opzet	7
1.3 Leeswijzer	8
2 Situatieschets	9
2.1 Twee verhalen: Hoogwatum en Parkflat Stadsfenne	9
2.2 Een business case voor vernieuwing	11
2.3 Twee voorbeelden van serviceflats in transformatie	12
3 Zorg in een serviceflat	16
3.1 Zorg in Nederland	17
3.2 Zorg als onderdeel van het dienstenpakket	19
3.3 Modellen voor zorg in een serviceflat	21
3.4 Advies over zorg in een serviceflat	25
4 Thema's voor conceptvernieuwing	26
4.1 Thema: Intelligente woning	28
4.2 Thema: Duurzaam en groen	28
4.3 Thema: Centraal in de buurt	29
4.4 Thema: Samen	30
4.5 Thema: Veilig en verzorgd	30
4.6 Advies over conceptvernieuwing in serviceflats	31
5 Financiën	33
5.1 Fondsen	33
5.2 Garanties	34
5.3 Leningen	35
5.4 Subsidie	36
5.5 Processen organiseren	37
5.6 Toepassing bij Hoogwatum, Parkflat Stadsfenne en Belvédère	38
6 Reflectie en adviezen	42
6.1 De serviceflat is een onderneming met een product	42
6.2 Zorg in het concept van de serviceflat	43
6.3 Aantrekkelijke formules voor de toekomst van het product	44
6.4 Financiering van transformatie	45
6.5 Meer samenwerken	46
Bijlage 1 Literatuurverkenning woon-service concepten	47
Bijlage 2 Klantgroepen serviceflats door Smart Agent Company	66

Bijlage 3 Deelnemers meedenksessie	67
Bijlage 4 Vragen bij de situatieschets	68
Bijlage 5 Vragen bij de thema's	69

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Nederlandse ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Ook de overheid anticipeert hierop door hervorming van de langdurige zorg. Slechts voor mensen met een zware zorgvraag is nog plaats in zorginstellingen (zorg inclusief verblijf). Onder een deel van de ouderen, zo blijkt inmiddels uit onderzoek, bestaat de behoefte aan beschutte woonvormen.¹ Tekenend hiervoor is het groot aantal collectieven van senioren die op zoek zijn naar een gebouw waar ze veilig en 'geborgd' kunnen wonen, maar nadrukkelijk onder eigen regie en wensen.²

De wens voor beschermd wonen was ook de drijfveer van groepen actieve senioren die in de jaren zestig en zeventig, als alternatief voor het verzorgingshuis, het initiatief namen voor de oprichting van serviceflats. In deze flats konden ze zelfstandig wonen, maar binnen het complex terugvallen op diensten en voorzieningen zoals alarmering, maaltijden en huishoudelijke hulp. Serviceflats werden in de particuliere sector ontwikkeld waarbij burgers zelf verantwoordelijk waren voor het gebouw en de organisatie van de diensten. De meeste bewoners kochten zich in bij een coöperatieve vereniging, later vaak omgezet naar een VvE. Enkele serviceflats waren eigendom van een stichting die zorgde voor verhuur en bedrijfsvoering.

Schatting is dat er tot eind jaren zeventig in totaal ongeveer 500 serviceflatcomplexen met tezamen 55.000 woningen in Nederland zijn gerealiseerd. Anno 2015 waren hier nog zo'n 360 complexen met circa 40.000 appartementen van over.³ Daarvan is 75 procent georganiseerd via een VvE of coöperatieve vereniging waarin de bewoners eigenaar zijn van hun appartement. In de overige complexen is sprake van huur via een woningcorporatie, zelfstandige stichting of vastgoedontwikkelaar.

Binnen het programma Langer Thuis voerde Platform31 in 2015 een verkennend onderzoek uit naar de kansen van serviceflats.⁴ Conclusie was dat voor de toenemende groep ouderen die zelfstandig, maar ook beschut wil wonen, de serviceflat een wenkend perspectief biedt. In tegenstelling tot 'oude' verzorgingshuizen die soms met aanzienlijke kosten omgebouwd worden tot zelfstandige 'zorgappartementen', zijn een zelfstandig woon-service concept en bijbehorende organisatievorm reeds aanwezig. Besturen van serviceflats erkennen deze potentie en proberen aan te sluiten bij de toenemende vraag naar ouderenhuisvesting. Het onderzoek liet echter ook zien dat veel complexen grote leegstand en waardedaling van de koopappartementen kennen doordat ze niet meer goed aansluiten op de huidige markt. Het gebouw is zowel aan de binnen- als buitenkant vaak verouderd en vertoont niet zelden technische gebreken. De prijs is niet in verhouding tot de geboden service en zorgfaciliteiten maken hier zelden onderdeel van uit. In vergelijking met de vele vernieuwende initiatieven valt de serviceflat daardoor buiten de woonvoorkeuren en behoeften van hedendaagse ouderen.

¹ J. Lijzenga & T. van der Waals (2014). Woonvoorkeuren specifieke woonvormen voor ouderen: een verhaal met veel gezichten. Companen in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

² Zie enkele voorbeelden in Bijlage 1.

³ Schatting op basis van onderzoek door bureau Timeslab in T. Lupi, N van Triest & L. Homan (2015). Transformatie van serviceflats. Kansen voor ouderenhuisvesting. Den Haag: Platform31.

⁴ Idem.

Veel serviceflats hebben de afgelopen tijd, dikwijls met ondersteuning van externe adviseurs, het dienstenpakket flexibeler en goedkoper gemaakt zodat bewoners zelf kunnen kiezen waar ze gebruik van willen maken. Samen met een aantrekkelijke woningmarkt, heeft dit nieuwe belangstelling opgeleverd. Om in de groeiende markt voor ouderenhuisvesting een toekomstbestendige positie te verzekeren is echter een ingrijpendere vernieuwing nodig. Fysieke renovatie naar het wooncomfort van de 21^e eeuw en heroriëntatie van de service gericht op senioren met (lichte) zorgbehoeften dienen hier onderdeel van te zijn. Hoewel onder bestuurders en eigenaren het bewustzijn groeit, blijkt het nemen van dergelijke stappen niet eenvoudig. Hier ligt een meer fundamenteel probleem op gebied van investeringscapaciteit en slagkracht van de organisatie aan ten grondslag. Het ontbreekt serviceflats aan visie, daadkracht en middelen.

Onder besturen van serviceflats, overwegend bestaand uit particuliere burgers, is veel behoefte aan concrete oplossingen en handvaten om de vernieuwing van hun complex ter hand te nemen. Oordeel van deskundigen en betrokkenen in de wereld van serviceflats is dat veel complexen het op eigen kracht niet gaan redden. Opschaling en regie van buiten zijn noodzakelijk om te komen tot nieuwe perspectieven. Het schetsen van deze wenkende perspectieven is door het ministerie van BZK neergelegd bij Platform31, als vervolg op het eerdere onderzoek naar de kansen voor serviceflats binnen de vergrijzing en transformatie van langdurige zorg. Dit traject is uitgevoerd in partnerschap met VvE Belang, RVO en Achmea.

1.2 Opzet

Doel van dit advies is bij te dragen aan de noodzakelijke innovatie van het product 'serviceflat' zodat een aantrekkelijk en marktconform woonconcept voor de senior van de 21^e eeuw ontstaat. Focusgebieden hierbij zijn vernieuwing van het woon-service concept en de financieringsmogelijkheden voor transformatie van het gebouw. Om tot praktische adviezen en handelingsperspectieven te komen is een combinatie van algemeen onderzoek, case studie en bijeenkomsten met bewoners en bestuurders van serviceflats gehanteerd.

Het traject is gestart met een oproep van Platform31 om mee te denken over adviezen voor andere serviceflats in Nederland. Hieruit zijn vier serviceflats geselecteerd die als pilot hebben gefungeerd. Dit zijn:

- Beeckestein in Deventer;
- Hof van Sliedrecht in Sliedrecht;
- Hoogwatum in Delfzijl;
- Parkflat Stadsfenne in Sneek.

Serviceflats Hof van Sliedrecht en Beeckestein vormden het klankbord rondom conceptvernieuwing en combinatie met zorg. Deze pilots stonden onder leiding van XpertiseZorg en On(t)roerend Goed in samenwerking met Achmea. Hoogwatum en Parkflat Stadsfenne waren de praktijkcases inzake de financiering van fysieke transformatie, onder leiding AT Osborne in samenwerking met Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Beide pilots zijn gestart met een verkenning naar algemene mogelijkheden en denkrichtingen voor serviceflats. Zo is een literatuurstudie verricht naar voorbeelden van woon-service concepten in Nederland, waarvan de uitkomst is opgenomen in bijlage 1. Een overzicht van financieringsconstructies is te vinden in hoofdstuk 5. Volgende stap was een nadere bestudering van een eerdere analyse van doelgroepen voor serviceflats in Nederland door Smart Agent

Company.⁵ Hierin waren potentieel geïnteresseerde bewoners op basis van hun normen, waarden en behoeften omschreven in vier zogenaamde ‘klantprofielen’. In bijlage 2 is hiervan een overzicht te vinden.

Inzichten uit het literatuuronderzoek en de verkenning van de klantprofielen zijn bij Hof van Sliedrecht en Beeckestein besproken met groepen bewoners en bestuur. Tijdens deze innovatiesessies stond de vraag centraal welke voorbeelden tot de verbeelding spreken en inspirerend kunnen zijn voor een serviceflat. Met Parkflat Stadsfenne en Hoogwatum zijn individuele gesprekken gehouden met de bestuurders over hun situatie en perspectieven voor fysieke transformatie. Om de inzichten die gedurende het onderzoek en gesprekken met de pilotflats ontstonden te toetsen, is vervolgens een meedenksessie georganiseerd in Utrecht. Hier werden de voorlopige uitkomsten en adviezen gepresenteerd aan een diverse groep van bewoners en bestuurders van serviceflats uit Nederland. In bijlage 3 is een overzicht van deelnemers aan de meedenksessie opgenomen. Ten slotte zijn de bevindingen teruggelegd bij de pilotflats en zijn aanvullende gesprekken gehouden met Hof van Sliedrecht en serviceflat Belvedere in Ede. Beide complexen maakten recent een ingrijpende transformatie door.

1.3 Leeswijzer

8

Dit rapport biedt serviceflats inzichten en denkrichtingen voor conceptvernieuwing in combinatie met zorg. Serviceflats kunnen de adviezen en aanbevelingen zien als handvatten in hun transformatieproces. Daarnaast schetst het rapport mogelijkheden voor financiering van specifieke onderdelen van de renovatie van het gebouw. Het bevat handvatten die serviceflats kunnen helpen bij de financiële onderbouwing van de fysieke transformatie, welke in de praktijk uiteraard afhankelijk is van de keuzes die bewoners en bestuurders maken.

Het rapport is opgebouwd volgens de gebruikelijke planningscyclus in vastgoedontwikkeling. Zoals hierboven beschreven, ligt het knelpunt bij serviceflats in de opvolging van de herkende problematiek. Het doorbreken van de impasse kan het best met een meer zakelijke houding die uitgaat van de serviceflat als product binnen een specifieke markt. Hierbij hoort een bepaalde business case en daartoe worden in het rapport de volgende stappen doorlopen:

- bepalen startpunt middels een situatieschets;
- analyse van de strategie;
- ontwikkeling en uitvoering.

Hoofdstuk 2 beschrijft het in kaart brengen van de uitgangssituatie. Op basis van twee flats wordt het overkoepelende probleem gedefinieerd en daarmee het vertrekpunt voor de vraag hoe daar mee om te gaan. In hoofdstukken 3 en 4 worden vervolgens enkele toekomstbeelden van de serviceflat geschetst. Hoofdstuk 3 gaat specifiek in op het aanbieden van zorgdiensten en hoofdstuk 4 plaatst het concept in een breder kader van inspirerende thema's. Dit hoofdstuk eindigt met enkele adviezen voor concrete toepassing. Hoofdstuk 5 gaat in op de denkrichtingen en mogelijkheden om transformatie te financieren. Dit biedt enkele adviezen voor de aanpak en mogelijke financieringsconstructies. Hoofdstuk 6 bevat tenslotte een reflectie vanuit de pilots en enkele adviezen op hoofdlijnen voor de serviceflats in Nederland.

⁵ Onderdeel van onderzoek naar serviceflats door Platform31 uit 2015.

2 Situatieschets

2.1 Twee verhalen: Hoogwatum en Parkflat Stadsfenne

Hoogwatum, Delfzijl

De serviceflat in Delfzijl is veertig jaar oud, maar functioneert fysiek nog goed. Er is geen schade of ernstig achterstallig onderhoud aan de schil van het gebouw. Wel is de inrichting verouderd en is het interieur aan een opknapbeurt toe. Ook de infrastructuur en de installaties hebben onderhoud nodig. Van de 113 appartementen staan er ongeveer 27 leeg, oftewel bijna een kwart.

Delfzijl ligt in een krimpg gebied. Dit betekent dat de totale populatie de aankomende 25 jaar zal afnemen, maar het aantal 65-plussers groeit. Er is dus sprake van sterke vergrijzing in de regio. In de provincie Groningen zijn een tiental serviceflats te vinden. Ten opzichte van deze 'concurrentie' is Hoogwatum weinig centraal gelegen, maar de locatie heeft wel specifieke kwaliteiten. Met name de ligging aan de Eems mag als uniek worden beschouwd. In de directe nabijheid zijn diverse voorzieningen aanwezig, al zal het bestaande ziekenhuis in de stad over enkele jaren waarschijnlijk haar deuren sluiten.



9

Hoogwatum is een huurflat, volledig in eigendom bij de stichting die de flat bestuurt. Het bestuur bestaat uit betrokken burgers uit de stad. Er zijn niet of nauwelijks lopende langjarige contracten met derden. Door het bestuur wordt geregeld overleg gevoerd met stakeholders, zoals de gemeente Delfzijl, lokale zorg- en dienstverleners en woningcorporaties, over de toekomst van Hoogwatum.

De gehanteerde huurprijzen liggen onder de grens voor sociale huur. Ook de servicekosten zijn verhoudingsgewijs laag, temeer doordat de bewoners veel zelf uitvoeren. Ondanks de leegstand is er

nog een licht overschot op de lopende exploitatie, circa 100 euro per verhuurd appartement per maand, uitkomend op 100.000 tot 200.000 euro per jaar. Er wordt in de begroting wat geld gereserveerd voor jaarlijks onderhoud, maar dat zijn geen grote bedragen.

Het bestuur is zich er van bewust dat de huidige flat verouderd is en dat er investeringen gedaan moeten worden om de oplopende leegstand tegen te gaan. Het eigen vermogen is hier echter ontoereikend voor en ook het aantrekken van vreemd vermogen voor sloop en nieuwbouw op dezelfde locatie is tot nu toe niet succesvol. Hoogwatum zoekt daarom naar een manier waarop de stichting voor haar bewoners de komende decennia toch in huisvesting kan blijven voorzien, waarbij in principe alle opties bespreekbaar zijn. Vanuit de krimp zet de provincie in op het onttrekken van woningen aan de markt in de regio. Hoogwatum wordt hierbij ook genoemd. Een verhuizing naar het centrum van Delfzijl, als onderdeel van beoogde revitalisering, is met regelmaat onderwerp van gesprek met de gemeente.

Parkflat Stadsfenne, Sneek

De serviceflat in Stadsfenne is 45 jaar oud en verkeert fysiek-technisch in redelijke staat. Recent is de directie bezig met verbetering van de brandveiligheid en groot onderhoud. Daarnaast is de inrichting verouderd en ook de infrastructuur en de installaties zijn deels aan vervanging toe. Van de honderd appartementen staan er ongeveer twintig leeg, dus circa een op de vijf.

Voor Sneek, onderdeel van gemeente Sudwest Fryslan, wordt de komende decennia een lichte bevolkingsgroei verwacht. Ook het aantal 65-plussers neemt de komende 25 jaar toe. In Fryslan zijn een twintigtal serviceflats te vinden. De Parkflat Stadsfenne ligt in een ruim opgezette omgeving met veel groen. In de directe nabijheid zijn diverse voorzieningen, evenals andere woonzorgaanbieders en verpleeghuizen. Sneek heeft bovendien een eigen ziekenhuis.

10



De Parkflat Stadsfenne is een coöperatie. Dit betekent dat de bewoners het woonrecht van een appartement kopen en daarmee lid worden van de vereniging 'Parkflat Stadsfenne Coöperatieve

Serviceflat U.A.'. Het gebouw is eigendom van de coöperatie, de leden verwerven dus niet het persoonlijk eigendom zoals bij een VvE. Samen zijn ze verantwoordelijk voor het beleid en kiezen van bestuursleden, sinds eind 2013 allemaal extern. De dagelijkse leiding is in handen van een directeur. Parkflat Stadsfenne heeft lopende contracten met zorgaanbieders en eigen personeel in dienst voor specifieke zorgtaken.

De gehanteerde prijzen voor de servicekosten, evenals de bijdrage in de exploitatiekosten, zijn voor bewoners verhoudingsgewijs hoog. Mede hierdoor heeft de Parkflat Stadsfenne, ondanks de leegstand, nog een gesloten exploitatie. Daarbij wordt weliswaar wat gereserveerd voor jaarlijks onderhoud, in totaal 50.000 tot 75.000 euro, maar ten opzichte van de opgaven is dit geen groot bedrag.

De problemen bij de Parkflat Stadsfenne zijn tezamen omvangrijk. Er is betrekkelijk veel leegstand en zowel het gebouw als de installaties zijn verouderd. Om meer aantrekkelijk te worden zijn relatief veel aanpassingen nodig waar men echter niet voldoende middelen voor beschikbaar heeft. Het aantrekken van vreemd vermogen is erg lastig, men zoekt daarom naar andere manieren om ruimte te creëren. Zonder deze investeringen zal het percentage leegstand hoog blijven en waarschijnlijk verder oplopen.

2.2 Een business case voor vernieuwing

Uit deze twee verhalen en de inbreng van andere stakeholders komt naar voren dat er meer mogelijkheden zijn (gekomen) binnen de financieringswereld dan waar bestuurders van serviceflats zich bewust van zijn. De beperkte kennis van de nieuwe instrumenten heeft als gevolg dat grootschalige transformatievraagstukken niet, of niet effectief, opgepakt kunnen worden. Om meer kansen te creëren voor het verkrijgen van kapitaal is niet alleen meer inzicht, maar ook een andere houding noodzakelijk, temeer bestaande instituties juist minder geneigd zijn om vermogen uit te lenen.

11

Aannemen van zakelijke houding

Er is bij serviceflats niet zelden onvoldoende ruimte om te investeren of om noodzakelijk onderhoud structureel te kunnen blijven uitvoeren. Daarnaast ontbreekt het vaak aan specifieke financiële kennis, waardoor het aantrekken van (vreemd) vermogen te eng wordt benaderd. Naast banken zijn er diverse andere opties. Door een weinig zakelijke houding, komen serviceflats ook niet in gesprek met partijen die hen hierin zouden kunnen ondersteunen.

Het denken vanuit de serviceflat als business case kan deze impasse doorbreken. Dit betekent niet dat een commerciële houding, gericht op het maken van winst, aangenomen moet worden. Een business case is meer dan een simpele optelling van de verwachte kosten (investeringskosten) en toekomstige opbrengsten, met onder de streep een bepaald rendement. Een business case is een uitgewerkt plan waarin een overzicht wordt gegeven van de ontwikkelingen van de onderneming, de marktpositie van vraag en aanbod en het product dat men verkoopt, in dit geval een woon/zorgproduct. Het maakt voor samenwerkende partijen, en met name potentiële geldverstrekkers, duidelijk dat het verlenen van een krediet een veilige of interessante investering is. De financiële paragraaf kijkt direct naar de onderbouwing voor de investering, maar omdat het uitgesmeerd is over een langere tijd legt de business case ook de jaarlijkse operationele kosten en opbrengsten bloot, zoals de winst- en verliesrekening. Uit die grootheden is het voor een geldverstrekker herleidbaar of een investering risicovol is en of deze gemakkelijk en duidelijk binnen bepaalde termijnen terugbetaald kan worden.

Stappen in vernieuwingsproces

Omdat de huidige dienstverlening van veel serviceflats vaak nauwelijks een sluitende begroting heeft, dienen bestuurders te starten met het verbeteren van de operationele exploitatie. Er zijn enkele basisvoorwaarden nodig om de noodzakelijke investeringen te kunnen doen. Het is daarnaast belangrijk om te weten wat de mogelijkheden en consequenties voor de exploitatie zijn als een serviceflat beter gaat draaien. Bij een gunstiger exploitatiebeeld wordt het makkelijker om bij investeerders vreemd vermogen los te krijgen.

Om hiertoe te komen moet de huidige situatie in kaart worden gebracht. Dit is een analyse van de eigen kenmerken voor de vernieuwingsslag. Voor deze zelfscan zijn vier aspecten geïdentificeerd die van belang zijn bij een transformatieproces bij serviceflats: het object, de omgeving, de eigendoms- en bestuursstructuur en de financiën. In bijlage 4 is een lijst te vinden van vragen die rondom deze aspecten moeten worden ingevuld om tot een zelfscan te komen.

Deze zelfscan is een eerste stap. Het is een eerste indicatie van de mogelijkheden die een serviceflat heeft om duurzame vernieuwing te bereiken. Daarnaast zijn onderbouwde plannen voor onderhoud en/of aanpassingen op de korte termijn natuurlijk belangrijk, want daar kan een business case op worden gemaakt. Alle investeringen in deze fase dienen als doel te hebben om de flat in een betere business casepositie te krijgen. Dat betekent in de praktijk een verhoging van de inkomsten en terugdringen van de leegstand, bijvoorbeeld door meer verhuur en verkoop of tijdelijke huur. Ook kan gedacht worden aan een verlaging van de kosten, bijvoorbeeld door besparing op onderhoud en lopende contracten. Deze laatste stap hebben de meeste flats inmiddels genomen, maar kan wellicht nog verder worden verkend.

12

Als de positie meer gunstig is, kan gestart worden met het opstellen van de business case rondom toekomstgerichte vernieuwing. Hierbij dient op basis van een interne analyse goed in kaart te worden gebracht wat en wie de serviceflat als organisatie wil zijn. De vraag welke doelgroep het specifieke complex kan bedienen en wat dat betekent voor het gebouw en de diensten staat centraal. Ook het zorgconcept speelt daarin een belangrijke rol. Op basis van een externe analyse wordt daarbij ook gekeken naar marktontwikkelingen en omgevingsvariabelen.

Dit mondt uit in een samenhangende visie op de vernieuwing van de serviceflat met concrete ingrepen en bijbehorende kosten. Een dergelijk document is niet alleen naar investeerders noodzakelijk, maar kan ook in gesprek met maatschappelijke stakeholders en (toekomstige) bewoners een rol vervullen. In de volgende hoofdstukken worden enkele integrale denkrichtingen uitgewerkt die in het opstellen van een kansrijke business case van groot belang zijn.

2.3 Twee voorbeelden van serviceflats in transformatie

Serviceflat Belvédère, Ede

Oude situatie

Belvédère is een middelgrote serviceflat, gebouwd begin jaren zeventig. Het complex telt 98 appartementen van twee en drie kamers, tussen de 104 en 75 vierkante meter. Zowel intern als extern is het gebouw verouderd. De installaties zijn aan vervanging toe en ook de appartementen hebben een opknapbeurt nodig. In 2007 resulteerde dit in 30 procent leegstand.

Het complex ligt aan de rand van de Veluwe. Deze regio krijgt de komende jaren te maken met een gestage vergrijzing die zich vooral vanaf 2025 zal doorzetten. Op en rond de Veluwe zijn een groot aantal serviceflats aanwezig. Ook in Ede is directe concurrentie van woonservice-voorzieningen voor senioren. Belvédère is relatief centraal gelegen nabij het station van Ede-Wageningen. Er is tevens een ziekenhuis op loopafstand.

Van oorsprong is Belvédère een koopflat met een vaste service. Het bestuur is in handen van de VvE die voornamelijk bestaat uit bewoners, waarvan velen op leeftijd. De organisatie voert veel in eigen beheer uit en heeft een relatief omvangrijk personeelsbestand. Daardoor zijn de servicekosten relatief hoog.



Door de leegstand lopen de inkomsten terug, terwijl de kosten voor diensten en personeel hoog blijven. Voor uitvoering van groot onderhoud zijn in het verleden leningen afgesloten, welke nog altijd afbetaald worden. Hiermee biedt de begroting nauwelijks ruimte voor de noodzakelijke ingrepen.

Nieuwe situatie

De situatie in serviceflat Belvédère is tien jaar geleden, aan het begin van de economische crisis, zorgelijk. Het bestuur van de VvE ziet dat de situatie hen te boven gaat en besluit tot aanstellen van een directeur om een nieuwe toekomst voor het complex uit te stippelen. Alle opties liggen daarbij open. Gestart wordt met een bijeenkomst waarop lokale stakeholders, waaronder een corporatie, makelaar en zorginstelling, en contacten vanuit de bewoners hun visie geven op het concept en mogelijke veranderingen. Hieruit komt naar voren dat de serviceflat een vastgoedpartner moet gaan zoeken. Zowel een commerciële ontwikkelaar als corporatie Woonstede wordt om een plan gevraagd en in 2009 valt de keuze van de bewoners op de laatste partij. Afgesproken wordt dat Woonstede alle leegkomende appartementen overneemt. Nieuwe bewoners kunnen kiezen voor huur- of een koopconstructie met de corporatie als achtervang.

Met de komst van de corporatie wordt het bestuur van de VvE geprofessionaliseerd, zo zijn voorzitter en penningmeester in dienst van Woonstede. De services worden afgesplitst in een aparte stichting die een keuzemodel doorvoert. Het is niet langer verplicht om diensten als maaltijden en alarmering af te nemen. Wel betalen bewoners een beperkt vast bedrag voor aanwezigheid van de services. Uitgangspunt van het bestuur is dat alle diensten een zelfstandige exploitatie draaien. Om de kosten beter te dekken wordt het personeel meer flexibel ingezet en bieden ze tegen betaling extra service op maat. Zo brengen ze op verzoek kranten of maaltijden langs, gaan ze op bezoek bij hulpbehoevende bewoners of verzorgen ze zelf maaltijden.

De afgelopen jaren is het gebouw ingrijpend gerenoveerd. Op kosten van de corporatie zijn alle daken en kozijnen vernieuwd en staan de balkons en het buitenschilderwerk op de planning. De VvE heeft interne zaken aangepakt, zoals de automatische deuren, gangen en entree. Bij dit laatste project is tevens een restaurant gecreëerd in de recreatiezaal, met een andere opzet van de catering. Dat zat niet in de begroting, maar kon uiteindelijk toch gefinancierd worden met bijdragen van de corporatie en giften van bewoners. Eind 2016 staan er nog zes tot zeven appartementen leeg, maar zelden voor lange tijd. De directeur die het traject al die tijd begeleid heeft, zal binnenkort afscheid nemen.

Hof van Sliedrecht, Sliedrecht

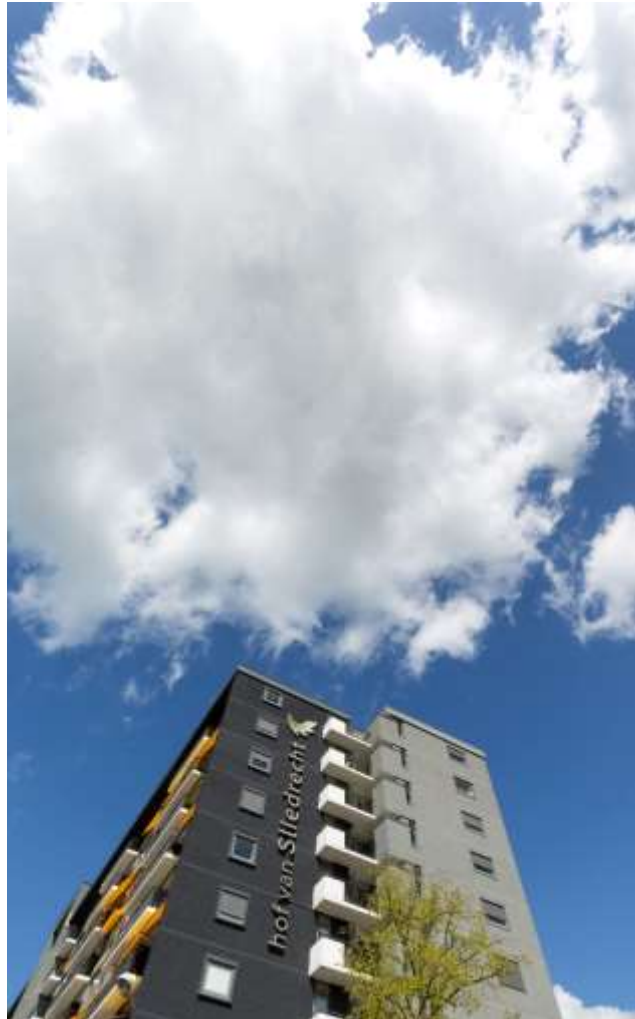
Oude situatie

Hof van Sliedrecht is een grote serviceflat in de Drechtsteden. Het gebouw stamt uit de jaren zeventig en heeft 153 appartementen met een oppervlakte rond de 64 vierkante meter. Hoewel er geen grote gebreken zijn, is het complex duidelijk verouderd en loopt de leegstand rond 2010 gestaag op. De stagnerende woningmarkt, waardoor veel mensen hun oude koopwoning niet of slechts met verlies verkocht krijgen, speelt de serviceflat parten.

De Drechtsteden krijgen de komende jaren te maken met een groeiende vergrijzing en daarmee ook een toenemende vraag naar wonen met zorg. Naast de Hof van Sliedrecht staat Residentie Sleijeborgh, een luxe appartementencomplex voor senioren zonder eigen serviceconcept. Daarnaast zijn er enkele andere zelfstandige woonzorg voorzieningen in de regio. Het complex zelf ligt in een groene omgeving met in de nabije omgeving voorzieningen zoals een zorgcentrum, apotheek en winkels. Sliedrecht heeft tevens een eigen ziekenhuis, niet ver van de Hof van Sliedrecht.

14

Zowel Hof van Sliedrecht als Sleijeborgh zijn onderdeel van de Stichting Service Residenties Drechtsteden (SRD). SRD kent een bestuursmodel met een directeur-bestuurder en een raad van toezicht. Deze RvT wordt gevormd door betrokken burgers met een relevante maatschappelijke positie in de regio. Daarnaast is er een huurdersvereniging die meepraat en ook meebeslist. De dagelijkse leiding van het complex is in handen van de directeur-bestuurder.



De huur van de appartementen in Hof van Sliedrecht ligt net boven het sociale segment. De servicekosten zijn hoog, mede door een groot personeelsbestand. In de regio heeft de serviceflat het imago van een rijk bejaardentehuis. De algemene gedachte is dat men een indicatie nodig heeft om in het complex te komen wonen en dat het heel duur is.

Zowel voor de keuken als de receptie en het verlenen van zorg heeft de serviceflat eigen mensen in dienst. Omdat er al jaren gewerkt wordt met een meerjarenonderhoudsbegroting, is er voldoende geld in kas voor noodzakelijke fysieke ingrepen. Niettemin baart de oplopende leegstand zorgen.

Huidige situatie

De bestuurder start het vernieuwingstraject in Sliedrecht met het benoemen van de kernwaarden. In gesprek met bewoners worden drie centrale aspecten geformuleerd: zekerheid van zorg, inclusie en zelfstandigheid. Daarnaast zijn comfort, veiligheid en ontmoeting belangrijke waarden van wonen in een serviceflat. Besloten wordt om aan dit concept geen concessies te doen. De serviceflat wordt wel meer zakelijk benaderd, maar het is geen doel alles zo efficiënt mogelijk te maken als dat ten koste gaat van de kernwaarden.

Deze uitgangspunten weerspiegelen zich in de vernieuwing van het dienstenpakket. Hierin zijn enkele collectieve voorzieningen facultatief gemaakt, zodat bewoners meer invloed hebben op wat ze afnemen. Daarnaast betalen ze een vast bedrag voor de afwezigheid van services zoals de receptie, schoonmaak, keuken en bereikbaarheid van zorg. Aan de maaltijden wordt veel zorg besteed, waardoor mensen er graag voor betalen. In totaal kost het wonen in Hof van Sliedrecht nu gemiddeld 1.500 euro per maand.

Fysiek is het complex inmiddels ingrijpend gerenoveerd en gemoderniseerd. Omdat er geld was gespaard kon dit uit het eigen vermogen van de stichting betaald worden, maar het was een grote uitgave. In de renovatie is bewust geanticipeerd op de toenemende zorgvraag. De appartementen zijn toegankelijk gemaakt voor rollatorgebruik en het pand heeft een frisse uitstraling gekregen.

Ten slotte is er een professionalisering doorgevoerd in het bestuur van de organisatie. De oude bestuursvorm met een lekenbestuur en een uitvoerend directeur is vervangen door een bestuursmodel met een raad van toezicht en een directeur-bestuurder. Voor de raad van toezicht heeft de stichting mensen aangetrokken die vanuit hun achtergrond nuttige kennis en relevant netwerk hebben evenals een zakelijk inzicht. Verder is men gestart met een publiciteitscampagne om de serviceflat meer bekendheid te geven in de regio. Zo wordt er met enige regelmaat een informatieblad verspreid en zijn er open dagen in het complex.

15

Met alle ingrepen is Hof van Sliedrecht er in geslaagd om de neerwaartse spiraal te keren en meer mensen voor de serviceflat te interesseren. De belangstelling is duidelijk toegenomen. Toch staat nog altijd bijna één op de acht appartementen leeg. De achterblijvende belangstelling wijt de bestuurder aan de relatieve onbekendheid van de doelgroep met het concept en de crisis op de huizenmarkt van de afgelopen jaren. Aspirant-huurders moeten vaak eerst hun oude huis verkopen en dat ging in de regio langere tijd moeizaam. De leegstaande appartementen worden daarom tijdelijk onderverhuurd aan een andere doelgroep. Om de leegstand verder naar beneden te brengen, werkt de bestuurder nu aan een strategische notitie. Daarvoor heeft hij, samen met een extern bureau, een scan van de omgeving en analyse van trends gemaakt. Dit zal de opmaat vormen van een verdere vernieuwingsslag van de serviceflat.

3 Zorg in een serviceflat

Veel serviceflats in Nederland buigen zich over de vraag of, en zo ja hoe, zorg onderdeel kan worden van het dienstenpakket. Dit wordt deels gevoed doordat de gemiddelde leeftijd van de bewoners de afgelopen jaren is opgelopen en daarmee meer behoefte aan ondersteuning is ontstaan. Daarnaast zien veel complexen de dubbele vergrijzing in Nederland op zich afkomen. Omdat de babyboomers de pensioengerechtigde leeftijd bereiken en mensen door gestegen welvaart en betere zorg steeds langer leven, neemt het aandeel senioren in de Nederlandse bevolking de komende 25 jaar fors toe. Naar verwachting woont in 2040 achter één op de zeven voordeuren een 75-plusser.



Belverdère.

Een groot deel van deze senioren zal zelfstandig wonen, ook op hogere leeftijd. Dit betekent dat ze zorg- en welzijnsdiensten in of nabij huis nodig hebben. Ogenscheinlijk zijn hier kansen voor serviceflats. Ze onderscheiden zich van oudsher van reguliere wooncomplexen door een uitgebreid dienstenpakket als onderdeel van hun concept in het gebouw. Denk hierbij aan een restaurant of maaltijdservice, een winkel, wasserette of wasservice, wellness- en verzorgingsdiensten, een huismeester, receptiefunctie, kapper, gemeenschappelijke tuin, logeerkamer en mogelijkheid tot gebruik van hobby- en recreatieruimten. Bewoners zijn verplicht hier binnen hun servicekosten een vast bedrag per maand voor te betalen. Veel serviceflats hebben, onder druk van leegstand en de noodzaak tot kostenreductie, het dienstenpakket reeds ingrijpend gewijzigd. Uit het eerdere onderzoek van Platform31 bleek dat besturen zoeken naar een nieuw evenwicht tussen collectieve voorzieningen die standaard onderdeel uitmaken van de woonformule en voor iedereen beschikbaar zijn en diensten die op individuele basis door bewoners afgenomen kunnen worden.⁶

⁶ T. Lupi, N van Triest & L. Homan (2015). Transformatie van serviceflats. Kansen voor ouderenhuisvesting. Den Haag: Platform31.

Zorg maakt van oudsher geen onderdeel uit van het aanbod van serviceflats. De complexen probeerden zich bij hun ontstaan juist bewust te onderscheiden van verzorgings- en verpleegtehuizen door zich op actieve, zelfstandige senioren te richten. Niettemin is deze doelgroep de afgelopen decennia veranderd. Ouderen verhuizen nu naar een serviceflat als ze beginnende behoefte aan ondersteuning nodig hebben. Hierbij speelt mee dat traditionele verzorgingstehuizen inmiddels zijn verdwenen en men voor verpleegtehuizen nog enkel bij een hoge zorgvraag in aanmerking komt. De serviceflat moet nu concurreren met nieuwe initiatieven die in het ontstane gat tussen een reguliere woning en een zorginstelling springen. Om in deze markt aantrekkelijk te blijven zal een zorgaanbod vanuit de serviceflats voor veel toekomstige senioren een uitgangspunt zijn in hun overweging voor deze woonformule. Dit hoofdstuk schetst enkele uitgangspunten en handelingsperspectieven.

3.1 Zorg in Nederland

Serviceflats die aan de slag willen met een zorgaanbod dienen zichzelf de vraag te stellen op welke wijze het onderdeel kan zijn van de reeds aangeboden diensten in het complex. Daarin bestaan verschillende keuzes. Om deze in beeld te brengen, starten we met een beknopte verkenning van de diverse vormen van zorg die denkbaar zijn in Nederland. We lichten de verschillende wettelijke domeinen toe waarop elke inwoner van Nederland aanspraak kan maken. Hierbij spitsen we de toelichting toe op de doelgroep senioren.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Het gaat hierbij om ondersteuning van senioren met een beperking die daardoor verminderd in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen: het voeren van een gestructureerd huishouden en het deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Elke gemeente beschikt over beleid ter ondersteuning van mensen die niet volledig zelf kunnen voorzien in hun zelfredzaamheid en participatie. Dit beleid regelt dat er in de gemeente collectieve voorzieningen zijn, bijvoorbeeld op het gebied van dagactiviteiten, en individuele voorzieningen, bijvoorbeeld individuele begeleiding. Tevens geeft het kaders om te bepalen of mensen aanspraak kunnen maken op bijvoorbeeld hulp in de huishouding of mogelijkheden voor woningaanpassing.

17

Zorgverzekeringswet

Zorg in de Zorgverzekeringswet is gericht op genezing of behoud van lichamelijke en geestelijke functies. Senioren kunnen een beroep doen op de Zorgverzekeringswet voor onder andere geneeskundige zorg door huisartsen, medisch specialisten, wijkverpleging, medicijnen, (beperkte) fysiotherapie en oefentherapie, logopedie, ergotherapie, (beperkte) tandheelkundige zorg vanaf achttien jaar en bijvoorbeeld dieetadvies.

Wet langdurige zorg

Senioren met een somatische – of psychogeriatrische aandoening of beperking die levenslang en levensbreed op zorg zijn aangewezen en die een beschermende en veilige woonomgeving nodig hebben, kunnen op de Wet langdurige zorg (Wlz) aanspraak maken. Concreet gaat het om mensen die 24 uur per dag zorg in de nabijheid of permanent toezicht behoeven. Daarbij zijn er verschillende financieel-technische manieren waarop de zorg kan worden aangeboden. Om het eenvoudig te houden, schetsen we de zorg die wordt geboden aan senioren in een woonzorgvoorziening als een verpleeghuis. Deze zorg maakt onlosmakelijk onderdeel uit van het wonen en verblijven in de betreffende woonzorgvoorziening. Het gaat hierbij om het wonen, maaltijden, schoonhouden

woonruimte, roerende voorzieningen, persoonlijke verzorging, begeleiding, verpleging, behandeling, individueel gebruik van mobiliteitshulpmiddelen, vervoer, logeeropvang en de door of namens instelling te verlenen geneeskundige zorg, farmaceutische zorg, hulpmiddelen en tandheelkundige zorg.



18

Hof van Sliedrecht.

Private zorg

Deze zorg wordt niet gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet, Wmo of Wet langdurige zorg. Dit betekent dat de senior zelf de rekening van de geleverde zorg dient te betalen. Een reden om voor private zorg te kiezen, kan zijn dat de senior behoefte heeft aan meer zorg of luxere zorg dan vanuit overheidswege wordt vergoed of er voor gekozen heeft om met eigen financiële middelen zorg te organiseren. Bij deze private zorg kan het, qua aard, gaan om dezelfde soort zorg als die wordt geboden op grond van de drie bovengenoemde wetten, zoals persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding, maar ook om huishoudelijke hulp. Denk aan:

- hulp bij het douchen, hulp bij het opstaan uit bed en hulp bij het eten of scheren;
- hulp bij de verzorging van een wond of het toedienen van injecties;
- ondersteuning bij het zelfstandig wonen op het gebied van praktische vaardigheden en deelnemen aan het sociale leven;
- hulp bij schoonmaken, afwassen, opruimen, bedden opmaken, planten en dieren verzorgen.

Uit deze opsomming blijkt dat in Nederland zorg via verschillende wetten en wegen beschikbaar is of kan komen. Daarbij zijn de wegen om toegang tot deze zorg te krijgen verschillend. Bij de Wmo regelt de gemeente de toegang. Bij de Zorgverzekeringswet is deze rol toebedeeld aan de huisarts (algemeen) en wijkverpleegkundige voor wijkverpleging. Bij de Wet langdurige zorg regelt het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) de toegang tot de intensieve langdurige zorg. Particuliere zorg is vrij beschikbaar en in te kopen, omdat hier geen overheidsfinanciering of verzekering speelt.

3.2 Zorg als onderdeel van het dienstenpakket

Een serviceflat kan op verschillende manieren onderdeel worden van het formele 'zorgveld' zoals hierboven beschreven. In de praktijk van de meeste complexen is zorg alleen op private basis onderdeel van het servicepakket. Wonen in combinatie met diensten is de 'core business' van een serviceflat. De beide pilotflats Hof van Sliedrecht en Beeckestein benoemen dit expliciet en hebben de afgelopen jaren hun visie vernieuwd. Toch komen ook de andere vormen van zorg op directe en indirecte wijze de flat binnen. Hier liggen kansen op bundeling en aanbod vanuit het complex.

Kern DNA

Uit de analyse en gesprekken met de pilotflats komen vier belangrijke redenen naar voren die verklaren waarom potentiële bewoners (en hun familie) kiezen voor het huren of kopen van een appartement in een serviceflat: veiligheid, comfort, gezelligheid en het kunnen terugvallen op een aanbod van diensten. Deze vier redenen verdienen hiermee het predicaat 'kern-DNA' van een serviceflat. Ze komen voort uit de wens van potentiële bewoners voor behoud van zelfstandigheid in wonen en leven. Voor de verbinding met zorg geldt derhalve dat de serviceflat in de ideale situatie het dienstenpakket zodanig samenstelt dat bewoners vergaand worden gefaciliteerd bij gezond en zelfstandig wonen. De exacte invulling zal per complex verschillen.



19

Bron: www.ipositivehealth.com

Een gezonde mix

De afgelopen jaren is maatschappelijk de aandacht toegenomen voor het begrip "Positieve Gezondheid". Belangrijk in dit kader is de focus vanuit zorg en gezondheid op wat mensen nog wel kunnen, in plaats van wat ze niet kunnen.

Voor serviceflats die een verbinding maken met zorg betekent deze veranderende visie op zorg en de wijze waarop zorg wordt geboden een verschuiving van het denken in 'klanten' naar 'participanten'. Uit de gesprekken met de pilotflats komt daarbij naar voren dat het essentieel is voor de verbinding met zorg om te streven naar een goede mix in de bewonerspopulatie. Dit betekent dat er zowel vitale en actieve senioren als minder vitale en actieve senioren in het complex wonen. De pilotflats bevestigen dat. Deze serviceflats hebben een vitaal deel aan bewoners nodig die draagvlak bieden aan gezelligheid, onderlinge aandacht en sociale betrokkenheid.

Behoeftte-ontwikkeling en 'instroom'

Het belang van de behoefte aan 'zekerheid van zorg' is de afgelopen jaren sterk toegenomen, zo blijkt uit gesprekken met bestuurders en enkele bewoners van de pilotflats Hof van Sliedrecht en Beeckestein. Een toenemende groep nieuwe bewoners wil niet meer om 'reden van zorg' verhuizen. Ze maken hierbij onderscheid tussen twee doelgroepen. Ten eerste de 'fase 1 senior' in de categorie 65+ die mobiel en in hoge mate zelfstandig is. Daarnaast zien ze in toenemende mate de 'fase 2 senior' in de categorie 80+, doorgaans alleenstaand en in toenemende mate afhankelijk van ondersteuning en zorg. Hierdoor is het temeer belangrijk dat zorg onderdeel gaat uitmaken van het dienstenaanbod. Dit is te zien als een 'harmonica-model': een senior komt vitaal wonen in een serviceflat en kan er bij een toenemende zorgvraag blijven wonen.

20



Hoogwatum Delfzijl.

Grenzen aan zorgmogelijkheden

Hoewel zorg zeer gewenst is, blijkt in de praktijk niet alles mogelijk. Vanuit de pilotflats is aangegeven dat zorg te organiseren valt, maar er een grens aan zit. Als er 24-uurs toezicht nodig is, is het voor een serviceflat niet langer haalbaar om dit te organiseren. Op basis van de Wlz maakt men dan aanspraak

op een plek in een intramurale instelling. Ook kan de zorgintensiteit aan lichamelijke verzorging en verpleging dusdanig toenemen, dat dit een te grote belasting vormt voor de serviceflats. Binnen de pilotcomplexen wordt dit op individueel niveau bekeken. Vaak zijn er al vroege signalen zoals een slechtere verzorging, regieverlies, terugtrekken in de eigen woning en toenemende vergeetachtigheid. Deze tekenen duiden op een toenemende behoefte aan ondersteuning en zorg, die afhankelijk van de individuele situatie, wel of niet geboden kan worden. Soms lukt dit wel, en soms zelfs tot het levenseinde.

De vraag of een toenemende behoefte aan toezicht en zorg ook een verhuisnoodzaak betekent, wordt in belangrijke mate bepaald door de nabijheid van zorg en intensiteit waarmee zorg kan worden geboden. Het hangt dus samen met de gradatie waarin zorg onderdeel uitmaakt van het dienstenpakket. Daar gaan we nu nader op in.

3.3 Modellen voor zorg in een serviceflat

Gesprekken met de pilotflats en literatuurstudie naar allerlei woon-service concepten (zie bijlage 1) bieden voeding aan gradaties waarin zorg onderdeel kan worden van het dienstenpakket in een serviceflat. We komen tot zes modellen:

A. Zorg in nabijheid van de serviceflat

Zorg is geen onderdeel van het dienstenpakket. In dit geval zijn er mogelijk afspraken met een of meerdere zorgverleners die toegang hebben tot de serviceflat indien er bewoners zijn die zorg betrekken van de betreffende zorgaanbieder.

21

Aandachtspunten:

- Welke zorgaanbieders zitten in de buurt van de serviceflat?
- Welke zorgaanbieders komen al bij bewoners van de serviceflat?
- Welke zorgbehoefte bestaat er bij bewoners van de serviceflat? Selecteer hier de passende zorgaanbieder(s) bij.
- Welke mogelijkheden zijn er om toegang te krijgen tot de serviceflat (snelle toegang bij calamiteiten maar ook voor zorgverlening op persoonsniveau)?
- Welke kwaliteitscriteria zijn er te vinden over de aanbieders zodat de serviceflat goede adviezen aan haar bewoners kan geven?

B. De serviceflat biedt onderdak aan een 'zorgsteunpunt'

Zorg is geen onderdeel van het dienstenpakket, maar wel fysiek aanwezig in de serviceflat in de vorm van een steunpunt voor de thuiszorg van een thuiszorgaanbieder. Hierdoor zijn er korte lijnen mogelijk. Bovendien ontstaat hierdoor een gevoel van veiligheid bij bewoners omdat zorg dichtbij is en snel ingezet kan worden. Ook kan het zo zijn dat de zorgverlener een bekender en vertrouwder gezicht heeft door de aanwezigheid en ontmoeting in de flat.

Aandachtspunten:

- Welke zorgaanbieders zitten in de buurt van de serviceflat?
- Welke zorgaanbieders komen al bij bewoners van de serviceflat?
- Welke zorgbehoefte bestaat er bij bewoners van de serviceflat? Selecteer hier de passende zorgaanbieder(s) bij.

- Welke kwaliteitscriteria zijn er te vinden over de aanbieders zodat de serviceflat een 'betrouwbare' partner kan selecteren?
- Welke afspraken kunnen worden gemaakt over gebruik van een fysieke ruimte (huurbedrag in relatie tot dienstverlening door aanbieder voor bewoners, bijvoorbeeld adviesfunctie, inzet bij calamiteiten)?

C. De serviceflat organiseert de zorg voor bewoners en fungeert als intermediair of zorgcoach

De functie van intermediair vormt een onderdeel van het collectieve dienstenpakket van de serviceflat. Er worden dienstverleningsafspraken gemaakt met een of meerdere zorgverleners over alarmering, aanrijtijden en bereikbaarheid. De serviceflat ondersteunt de bewoner in dit geval in het vinden van een zorgverlener op basis van beschikbaarheid, kwaliteit en prijs en vervult hiermee een intermediaire rol.

Aandachtspunten:

- Welke zorgaanbieders zitten in de buurt van de serviceflat?
- Welke zorgaanbieders komen al bij bewoners van de serviceflat?
- Welke zorgbehoefte bestaat er bij bewoners van de serviceflat? Selecteer hier de passende zorgaanbieder(s) bij.
- Welke kwaliteitscriteria zijn er te vinden over de aanbieders zodat de serviceflat een 'betrouwbare' partner kan selecteren?
- Welke garanties kan de zorgaanbieder geven over bereikbaarheid en beschikbaarheid bij calamiteiten (investering zorgaanbieder, tegenprestatie is 'voorkeursleverancier')?
- Welke afspraken worden gemaakt over toegang tot de serviceflat bij calamiteiten?
- Wie is verantwoordelijk voor het signaleren van calamiteiten (bewoner zelf of een 'toezicht functie' door de serviceflat)?
- Welke makelaarsrol (zorgcoach) kan de zorgaanbieder vervullen? Is hier een indicatie voor nodig of vormt dit een (sub)onderdeel van het voorzieningenpakket van de serviceflat (met behoud van keuzevrijheid)?

22

D. De serviceflat contracteert een zorgaanbieder voor 24-uurs aanwezigheid en zorg

De serviceflat maakt een afspraak met een zorgverlener over de levering van zorg in de serviceflat en 24-uurs aanwezigheid en beschikbaarheid van verzorging en/of verpleging. Deze zorg kan gefinancierd worden na toegang tot de Zorgverzekeringswet (Zvw). Eventuele 'meerkosten' van de zorg worden vergoed vanuit het collectieve dienstenpakket van de serviceflat. Ze vormen een vorm van 'verzekering' van zorg voor alle bewoners van de serviceflat. Iedereen draagt hieraan bij. Dit zorgt voor een gevoel van veiligheid en de mogelijkheid om ook in de nacht een beroep op zorg te doen, ook in geval van nood (ongepande zorg).

Aandachtspunten:

- Welke zorgaanbieders zitten in de buurt van de serviceflat?
- Welke zorgaanbieders komen al bij bewoners van de serviceflat?
- Welk zorgbehoeftepatroon bestaat en ontstaat er bij bewoners van de serviceflat? Selecteer hier de passende zorgaanbieder(s) bij.
- Welke kwaliteitscriteria zijn er te vinden over de aanbieders zodat de serviceflat een 'betrouwbare' partner kan selecteren?
- Welke minimale afname van zorg is nodig om 24 uur aanwezigheid te realiseren?

- Welk deel van de kosten van 24-uurs aanwezigheid zijn niet gedekt en moeten door een algemene bijdrage van bewoners worden ingevuld, de zogenaamde onrendabele top? Welke afspraken zijn hierover mogelijk en met wie?
- Welke afspraken worden gemaakt over de mogelijkheid tot opschalen bij calamiteiten (extra inzet wanneer een personeelslid intensief bij een bewoner betrokken wordt)?
- Welke afspraken worden gemaakt over de responstijd bij oproepen?
- Welke afspraken worden gemaakt over de invulling van signalerende/toezichhoudende rol (hoe ver reikt de taak van de zorgaanbieder, waarin wordt voorzien door de serviceflat)?
- Welke invulling van 'onrendabele uren' kan de zorgaanbieder geven? Bijvoorbeeld consultatie/ adviesfunctie/makelaarsfunctie of gezondheidsbevordering/dagopvang? Dit gaat om ureninzet die uit het collectieve deel worden betaald.

Zorg in Hof van Sliedrecht

Waar tien jaar geleden nieuwe bewoners nog in de zeventig waren, komen ze nu pas naar de serviceflat als ze de tachtig reeds gepasseerd zijn. Mensen willen zo lang mogelijk zelfredzaam zijn, maar dat kan alleen als ze terug kunnen vallen op zorg. Ze rekenen er dan ook op dat zorg vanuit het complex geleverd of georganiseerd wordt.

Hof van Sliedrecht had al lang een eigen zorgteam, vooral om de 24-uurs aanwezigheid en de alarmopvolging te realiseren. Voor geïndiceerde zorg was er de thuiszorg die bewoners buiten de serviceflat om zelf moesten regelen. Bovendien werden nieuwe bewoners nog medisch gekeurd. In het proces van herinrichting van het concept is besloten deze werkwijze te veranderen. Uitgangspunt is dat iedereen in het complex mag komen wonen en zo lang mogelijk moet kunnen blijven, echter zonder een verpleeghuis te worden.

De zorg is uitbesteed aan een thuiszorgorganisatie die hiervoor vaste krachten detacheert naar de serviceflat. Via een raamovereenkomst werken ze exclusief voor Hof van Sliedrecht. Bewoners betalen in het dienstenarrangement een vast bedrag voor de 24-uurs aanwezigheid van dit zorgteam, ongeacht gebruik. Als men incidenteel zorg nodig heeft, kost dat de bewoner niks extra. Pas als ze vast gaan afnemen worden de uren, conform de Zvw, bij de zorgverzekeraar gedeclareerd. Hoewel het niet verplicht is, maken de meeste bewoners gebruik van deze thuiszorgorganisatie. Zowel beschikbare zorg als geïndiceerde zorg is hierdoor gegarandeerd. Voor de stichting levert deze constructie het voordeel op dat het efficiënter en goedkoper is dan voorheen. Bovendien is de zekerheid van zorg een belangrijk aspect in de communicatie naar potentiële bewoners.

23

E. De serviceflat biedt (mede) onderdak aan wooneenheden waar verpleeghuiszorg wordt geboden op grond van de Wlz

De serviceflat biedt wooneenheden waar verpleeghuiszorg geboden kan worden op somatische of geriatrische grondslag. Voorwaarde hierbij is dat de voor verpleeghuiszorg noodzakelijke gebouwkundige aanpassingen mogelijk zijn. De zorg en voorzieningen worden gecombineerd met de zorg aan overige bewoners in de serviceflat. Het voordeel van deze situatie is dat bewoners niet hoeven te verhuizen bij een zwaardere zorgvraag, en ook bij elkaar kunnen blijven wonen als er nog een minder behoevende partner is.

Aandachtspunten:

- Welke behoefte bestaat er aan intensieve (verpleeghuis)zorg in en rondom de serviceflat?

- Welke zorgaanbieder kan en wil 24-uurs zorg bieden buiten de bestaande muren van de zorginstelling (groei of transformatiewens)?
- Heeft de betreffende zorgaanbieder een afspraak met het zorgkantoor voor het bieden van Wlz-zorg?
- Welke rol kan en wil de zorgaanbieder invullen naast de 24 uurs-zorg (ook zorg aan andere bewoners in serviceflat, zo ja, zie onderdeel D)?
- Welke verbinding is er tussen bewoners van de verpleegafdeling en bewoners in de serviceflat? Bijvoorbeeld gezamenlijke maaltijden, gezamenlijke activiteiten waardoor dit ook weer draagvlak voor deze voorzieningen creëert voor de overige bewoners en misschien zelfs bewoners uit de omgeving van de serviceflat.
- Is de 24-uurs zorg op een geconcentreerde plek in de serviceflat of is dat mogelijk op alle plekken in de flat? Zodat bewoners bij verzuimende zorg kunnen blijven wonen in hun eigen flat (intern verhuizen is minst wenselijke situatie).

F. De serviceflat gaat (via een gelieerde entiteit) zelf de zorg organiseren en dit wordt in aansturing een integraal onderdeel van het woonconcept

De serviceflat richt een aparte entiteit op (bijvoorbeeld een stichting) die de zorg gaat verlenen in de serviceflat of zoekt ondernemende zorgverleners die dit willen doen. De kosten voor de directe zorgverlening worden op individuele basis vergoed of betaald. De overige kosten met betrekking tot de 24-uurs aanwezigheid of nabijheid maken onderdeel uit van het collectieve dienstenpakket.

Aandachtspunten:

24

- Hoe ziet het totale woonconcept er uit, inclusief zorgvoorzieningen?
- Welk zorgbehoeft patroon bestaat en ontstaat er bij bewoners van de serviceflat?
- Op welke manier kan financiering van zorg plaats vinden in aansluiting op de behoefte van de inwoners?
- Te denken valt aan Zvw (wijkverpleging), Wlz (24-uurs zorg), Wmo (begeleiding).
- Hiervoor is het belangrijk om contact te zoeken met financiers over de voorwaarden om deze vormen van zorg te mogen bieden en in aanmerking te komen voor een contract, dan wel pgb-vergoeding.
- Inventariseren van de betreffende eisen waaraan een organisatie moet voldoen alvorens in aanmerking te komen voor een contract als zorgaanbieder (te denken valt aan: professionals in dienst, governance code, kwaliteitscertificaat et cetera).
- Welke vaste schaalomvang is nodig om zorg in eigen huis te organiseren?
- Welke mogelijkheden zijn er om vanuit de serviceflat ook zorg in de wijk te bieden? Welke marktpotentie is hier? En welke deel van de schaalomvang bedraagt deze?

De zes modellen geven richting aan serviceflats in Nederland om voor zichzelf concreet te maken welke kansen ze zien om zorg tot onderdeel te maken van het dienstenaanbod en wat hierin gewenst en mogelijk is. Combinaties van modellen zijn in de praktijk mogelijk. Pilotflat Beeckestein combineert bijvoorbeeld de modellen A en B. Pilotflat Hof van Sliedrecht is een voorbeeld van een serviceflat die vorm en invulling geeft aan model D: contracteren. In de literatuurverkenning van woon-service concepten troffen we bij Woonlandschap de Leijhoeve uit Tilburg een mooi voorbeeld van een serviceflat die de modellen E en F combineert.

Woonlandschap Leijhoeve, Tilburg

Het eerste woonlandschap de Leyhoeve is in 2015 geopend in Tilburg en Groningen volgt medio 2018. Het complex in Groningen zal gaan bestaan uit 200 appartementen en 85 zorgappartementen met allemaal een ruim balkon en een berging. Daarnaast is er een restaurant, grand café, zwembad, moestuin en een parkeergarage voor zowel bewoners als bezoekers. De woningen variëren in grootte van 65 tot 200 vierkante meter (balkon en berging niet meegerekend). Het complex is bedoeld voor moderne ouderen die zo lang mogelijk zelfstandig willen wonen in een persoonlijke woonomgeving en zelf de regie in handen willen houden. Bewoners kunnen een beroep doen op allerlei vormen van zorg, zowel licht als zeer zwaar. De zorg wordt vergoed indien men daar normaal gesproken recht op heeft, wie geen zorg nodig heeft, betaalt daar ook niet voor. Zo kunnen stellen met een verschillende zorgbehoefte bij elkaar blijven wonen.

3.4 Advies over zorg in een serviceflat

Reflectie met de pilotflats levert het inzicht dat het goed organiseren van zorg in het serviceflat-concept een zogenaamde 'conditio sine qua non' is. Uiteindelijk zal iedere serviceflat de zorg moeten organiseren. Het besluiten hiertoe is de eerste en belangrijkste stap. Vervolgens kan gekozen worden voor een specifieke constructie waarin zorg wordt ingekocht, gefaciliteerd of zelf georganiseerd. De modellen schetsen de gradaties die hierin denkbaar zijn.

Uit de praktijkreflectie komt naar voren dat de pilotflats het aspect van 24-uurs aanwezigheid belangrijk vinden met het oog op de veiligheid. Deels gaat dit om constante aanwezigheid in geval van calamiteiten, hetgeen in principe door iedereen uitgevoerd kan worden, en deels om de toegang tot gespecialiseerde zorg. Potentiële bewoners hechten hier zwaar aan, ook al maken ze er (nog) geen gebruik van. Bij de modellen A, B en C is in de drempelloze beschikbaarheid van 24-uurs zorg niet voorzien. Deze modellen lijken daarom in de meeste situaties niet verstandig.

25

Ten aanzien van model D geven de pilotflats aan dat dit zou kunnen leiden tot een te beperkte invloed en bureaucratie (als de zorgaanbieder groot is). Bij model E ligt stigmatisering op de loer en speelt eveneens het risico van te beperkte invloed op zorg als onderdeel van het dienstenpakket.

Model F komt tegemoet aan de wens voor regie vanuit de serviceflat en biedt, mogelijk in een variant waarin wordt gewerkt met een constructie als onderaannemer van een reguliere zorgaanbieder, de mogelijkheid om zorg goed te integreren in het dienstenpakket en aan te laten sluiten op de andere services die worden geboden. Vanuit het vraagstuk rondom zorg als onderdeel van het dienstenpakket, komt dit model uit de praktijkreflectie als meest aantrekkelijk toekomstmodel voor bestaande serviceflats naar voren. Dit betekent niet dat serviceflats dit model één op één kunnen toepassen. Het blijft maatwerk, afhankelijk van de specifieke situatie van het complex en de bewoners. Zorg is bovendien niet het enige onderdeel van een toekomstbestendig concept. In hoofdstuk 4 schetsen we enkele bredere thema's voor woon-service die aansluiten bij actuele ontwikkelingen binnen de ouderenhuisvesting.

4 Thema's voor conceptvernieuwing

Bij hun oprichting in de jaren zestig en zeventig waren serviceflats een innovatie binnen de toen nog beperkte markt voor ouderenhuisvesting. Inmiddels is er toenemende concurrentie van nieuwe initiatieven en staan veel serviceflats te boek als ouderwets. Het bestaande woon- en serviceaanbod sluit niet meer aan bij de woonbehoeftes van ouderen, zo bleek uit een onderzoek onder potentiële bewoners van Smart Agent Company.⁷ De oorspronkelijke doelgroep van jonge ouderen in de 'empty-nestfase' zoeken concepten die zich op het gebied van diensten en comfort onderscheiden van reguliere woningen. En zoals in hoofdstuk 2 beschreven, vindt de huidige doelgroep van met name 'oudere ouderen' (75+) de aanwezigheid van zorg zeer belangrijk, terwijl de serviceflat dat doorgaans niet biedt.

Veel serviceflats zijn zich bewust van hun verzwakte marktpositie en hebben de afgelopen jaren pogingen gedaan tot herbezinning. Hof van Sliedrecht en Belvédère in Ede wisten onder krachtige leiding van hun bestuurders kansen te pakken, maar bij andere pilotflats en deelnemers van de meedenksessie is het nog een moeizaam proces. Uit de gesprekken blijkt dat het in de praktijk vaak lastig is om een begin te vinden van een oriëntatie op de toekomst en het passende, mogelijk andere dienstenaanbod dat hierbij hoort. Dikwijls wordt de discussie belemmert door de huidige financiële situatie en kenmerken van het gebouw, wat er op neer komt dat men vooral problemen en onmogelijkheden ziet.

Figuur 1: Thema's ter inspiratie voor serviceflats.



⁷ Opgenomen in T. Lupi, N van Triest & L. Homan (2015). Transformatie van serviceflats. Kansen voor ouderenhuisvesting. Den Haag: Platform31.

Om hier voorbij te komen is op basis van een inventarisatie van innovatieve woon-service concepten een aantal toekomstbeelden geschetst voor serviceflats. Daarbij is los van de huidige situatie gekeken naar punten als domotica, duurzaamheid, ontmoeting, gemeenschap, veiligheid en zorg. In een innovatiesessie bij pilotflat Beeckestein is met een grote groep bewoners nagedacht over aspecten die aanspreken en onderscheidend kunnen zijn in vernieuwing van serviceflats. Met pilotflat Hof van Sliedrecht is vervolgens stilgestaan bij de bruikbaarheid van deze woon-service concepten in de praktijk.



Hof van Sliedrecht.

27

Op basis van dit traject zijn vijf centrale thema's opgesteld waarmee serviceflats een begin kunnen maken om te komen tot conceptvernieuwing. Ze bieden een stip op de horizon op basis waarvan nagedacht kan worden over wat huidige en toekomstige bewoners zouden willen, in plaats van wat de praktijk wel en niet mogelijk maakt. Tevens stelt het besturen in staat concreet te werken aan onderscheidend vermogen ten opzichte van reguliere woningen of appartementencomplexen. De thema's zijn in figuur 1 weergegeven, voorzien van een korte omschrijving. De groene thema's richten zich vooral op onderscheidend vermogen in woonkwaliteit. De paarse thema's richten zich met name op onderscheidende zorgconcepten. Daarbij geldt dat de concepten elkaar niet uitsluiten, maar dat zij meer of minder focussen op wonen of zorg. Kortom, ieder thema heeft aandacht voor wonen en zorg, maar bij het ene thema ligt het accent meer op het ene aspect terwijl het andere thema een ander accent kiest.

In de volgende paragrafen gaan we nader op de thema's in. We maken hierbij een verbinding naar onderzoek door Smart Agent Company. Dit onderzoek leidde tot zogenaamde 'klantprofielen' omschreven in termen van normen, waarden en behoeften. Deze verbinding wordt gelegd bij het onderdeel 'doelgroep'. In bijlage 5 is een overzicht te vinden van vragen naar aanleiding van deze

thema's die serviceflats bij het opstellen van hun business case voor transformatie dienen te beantwoorden.

4.1 Thema: Intelligente woning

Het thema intelligente woning is interessant voor senioren die ervoor kiezen zolang mogelijk thuis te blijven wonen. In veel gevallen krijgen ouderen geleidelijk aan steeds meer beperkingen, maar wordt pas overgegaan tot zorg of aanpassing van de woning als de nood hoog is of zich een incident voordoet. Met behulp van innovatieve technieken zijn hulpbehoevenden in staat om hierop te anticiperen en zo langer zelfstandig te blijven wonen in de serviceflat. De nieuwste technologie zorgt ervoor dat zelfredzaamheid en veiligheid van senioren gewaarborgd blijft.

28	<i>Doelgroep</i>	Mensen die op zoek zijn naar vernieuwing. Vrijheid en onafhankelijkheid vinden zij belangrijk. Genieten staat centraal o.a. persoonlijke ontwikkeling en cultuur. Meest te vinden aan de bovenkant van de markt of hogere inkomensgroepen.
	<i>Gebouw</i>	Bijzondere plek of extreme keuzes in woonomgeving of dienstverlening zijn passend. Men wil niet te burgerlijk wonen. Ruime kamers en een goed onderhouden gebouw zijn belangrijk.
	<i>Diensten</i>	Vernieuwende technieken op het gebied van gemak en comfort (domotica), maaltijden, schoonmaak/huishouding, boodschappendienst en klusjesman.
	<i>Veiligheid</i>	(Personen)alarmering, rook-/brandmelders, automatische verlichting, beeldcontact.
	<i>Comfort</i>	Klimaatregeling, automatische gordijnen, thermostaat.
	<i>Zorg</i>	24 uur per dag of op afroep, zelf te regelen door bewoner, vanuit vrijheid en eigen regie.
	<i>Leefstijl</i>	Vrijheid, onafhankelijkheid staan centraal, gericht op culturele activiteiten.
	<i>Sociaal</i>	Georganiseerde activiteiten gericht op cultuur, ontplooiing en avontuur. Een bijpassende ontmoetingsruimte.
	<i>Investering</i>	In domotica, afhankelijk van techniek geschat op 5.000 tot 10.000 euro per appartement. Openstellen plint veelal nodig om activiteiten op gebied van cultuur te realiseren.

4.2 Thema: Duurzaam en groen

Duurzaamheid is het ideale evenwicht tussen ecologische, economische en sociale belangen. Alle ontwikkelingen die bijdragen aan een gezonde aarde met welvarende bewoners en goed functionerende ecosystemen zijn duurzaam. Een serviceflat voor de toekomst betekent dan ook een duurzame serviceflat.

Het thema 'Duurzaam en groen' draait om het creëren en behouden van een goede leefomgeving voor nu en voor de toekomst. De meeste serviceflats zijn veertig jaar geleden ontstaan. Veel serviceflats zijn aan een renovatie of verbouwing toe. Een mooi moment om te bedenken hoe serviceflats de duurzaamheid op de lange termijn willen verhogen en welke maatregelen zij kunnen treffen. Het thema 'Duurzaam en groen' biedt hiertoe de nodige inspiratie.

Duurzaam consumeren is vaak financieel aantrekkelijk (te maken), al dan niet met behulp van overheidssubsidies. Hoewel duurzame producten soms duurder zijn in aanschaf, kunnen ze op de lange termijn voordelen bieden. Aantrekkelijke maatregelen voor milieu en portemonnee zijn geschikt

voor een brede doelgroep. Het thema 'Duurzaam en groen' gaat uit van de serviceflat als startpunt van waaruit het eenvoudig is gezamenlijke initiatieven te starten.

<i>Doelgroep</i>	Behoudende burgers die geïnteresseerd zijn in duurzaamheid en technologie. Veelal intelligente mensen die weloverwogen beslissingen maken.
<i>Gebouw</i>	Hoogwaardige, luxe uitstraling met voldoende uitzicht in een rustige omgeving, een eigen plek. Zonne-energie en warmte (boilers et cetera), bio-energie, windenergie. Zo veel mogelijk zelfvoorzienend.
<i>Diensten</i>	Maaltijden (duurzaam), schoonmaak/huishouding, klusjesman en bewegingsprogramma's.
<i>Veiligheid</i>	(Personen)alarmering en rook/brandmelders.
<i>Comfort</i>	Restaurant en grand café, gemak (schakelfunctie), winkel.
<i>Zorg</i>	Hoogwaardige zorg met professionals die zeer vakkundig zijn. Regie zo lang mogelijk bij bewoner zelf. Persoonlijke benadering. Snel in te zetten.
<i>Leefstijl</i>	Gericht op natuur (wandelen/fietsen).
<i>Sociaal</i>	Voldoende keuzevrijheid bij dienstgerichte instellingen. Veelal individualistisch ingesteld.
<i>Investering</i>	Voornamelijk in duurzaamheidsaanpassingen van de bestaande flat. Dit concept is vooral goed toepasbaar op flats die al in een rustige omgeving staan.

4.3 Thema: Centraal in de buurt

We leven in een tijd waarin de financiering van zorg onder druk staat. Aan de andere kant wordt steeds meer een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen en gemeenschappen. De serviceflat "door en voor inwoners van de wijk" past in dit beeld. De serviceflat is een gezamenlijk punt in de wijk dat ontmoeting faciliteert en participatie stimuleert. Wijkbewoners komen naar de serviceflat en bieden mogelijk diensten aan. Aan de andere kant kunnen bewoners van de serviceflat zich maatschappelijk bewegen in de wijk. Het draagt bij aan een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet, met de serviceflat als centrale spil in de wijk. Niet alleen senioren zijn aanwezig in de serviceflat, maar ook andere doelgroepen kunnen zich in het pand vestigen. Door de benedenverdieping open te stellen voor kleinschalige ondernemers kunnen er bovendien aanvullende inkomsten gegenereerd worden.

29

<i>Doelgroep</i>	Hardwerkende middenklasse die veelal open communiceert en open staat voor ontmoeting. Extern georiënteerd, onderdeel zijn van de buurt.
<i>Gebouw</i>	In reguliere woonwijk (op centrale plek), praktische/traditionele woning.
<i>Diensten</i>	Maaltijden, schoonmaak/huishouding, boodschappendienst en klusjesman.
<i>Veiligheid</i>	(Personen)alarmering en rook-/brandmelders.
<i>Comfort</i>	Relatief minder belangrijk.
<i>Zorg</i>	24 uur per dag of op afroep, collectief beschikbaar.
<i>Leefstijl</i>	Gezins-/buurtleven belangrijk.
<i>Sociaal</i>	Diverse ontmoetingsruimtes voor bewoners van de flat als ook mensen uit de wijk zijn belangrijk in dit concept.
<i>Investering</i>	In een plint die zorgt voor het naar binnen trekken van de buurt. Ontmoeting en deelname in de wijk zijn belangrijk voor dit concept.

4.4 Thema: Samen

Individualisering is al vele jaren een belangrijke maatschappelijke trend, waar ook de eerste generatie serviceflats uit voortkwam. Er bestaat echter ook een tegenbeweging van mensen die hechten aan een bepaalde mate van collectiviteit. Het thema 'Samen' maakt de serviceflat ook aantrekkelijk voor deze doelgroep. Het samenkomen en samen aangaan van uitdagingen is hierin normaal. Sommige mensen hebben een extra steuntje in de rug nodig. Sommige mensen vinden het fijn om zich maatschappelijk in te kunnen zetten. Gezamenlijk wonen in een serviceflat biedt daarbij een kans. In het thema 'Samen' betreft de serviceflat meerdere generaties. Iets doen voor elkaar en elkaar helpen staat centraal. De gemeenschapszin is hoog. Er is sprake van een 'social community' waar je profijt van hebt, maar waar je tegelijkertijd ook wordt geacht aan bij te dragen. Belangrijk is dat ieders capaciteiten benut worden en het bij elkaar wonen meerwaarde heeft voor eenieder.

<i>Doelgroep</i>	Hardwerkende middenklasse die veelal open communiceert en open staat voor ontmoeting. Intern gericht, dus op bewoners van de flat en eigen familie. Bewoners kunnen ook 'niet-senioren' zijn.
<i>Gebouw</i>	In reguliere woonwijk (op centrale plek), praktische/traditionele woning.
<i>Diensten</i>	Maaltijden, schoonmaak/huishouding, uitwisseling van onderlinge dienstverlening (boodschappen, klusjes).
<i>Veiligheid</i>	(Personen)alarmering en rook-/brandmelders.
<i>Comfort</i>	Uitwisseling van hand en spandiensten, bijvoorbeeld via een digitaal dorpsplein (bewoners maar eventueel ook familie van hen).
<i>Zorg</i>	24 uur per dag of op afroep, collectief beschikbaar, ondersteuning van informele zorg.
<i>Leefstijl</i>	Gezins-/buurtleven belangrijk.
<i>Sociaal</i>	Diverse ontmoetingsruimtes voor bewoners van de flat.
<i>Investering</i>	Relatief beperkt, vooral investeren in het onderling faciliteren van elkaar en ondersteunen binnen de flat. Mogelijk nieuwe doelgroep binnen de flat om dit concept tot een succes te maken.

30

4.5 Thema: Veilig en verzorgd

Het aandeel senioren neemt de komende jaren toe in Nederland. Er is sprake van een dubbele vergrijzing, waardoor er meer behoefte ontstaat aan 'veilig' en 'verzorgd' wonen. Zowel de samenleving als de senior vraagt om een woonomgeving waar hij zo lang mogelijk kan blijven wonen. Wanneer het thuis niet meer gaat, moet een plek gezocht worden met intensievere zorg. Of moet geregeld worden dat de zorg komt naar waar je al woont. Het thema 'Veilig en verzorgd' positioneert de serviceflat als gegarandeerde plek voor de toekomst met alle mogelijke zorg. De garantie is dat je hier levensloopbestendig kunt blijven wonen tot aan de laatste levensfase. De appartementen zijn aangepast op verminderde mobiliteit of cognitieve achteruitgang en de flat biedt alle zorg naar behoefte.

<i>Doelgroep</i>	Mensen die op zoek zijn naar veiligheid, relatief veel 'oudere ouderen'. Mensen leiden een rustig leven, zijn veelal bedachtzaam, serieus en nuchter. Privacy is erg belangrijk.
<i>Gebouw</i>	Traditionele knusse omgeving, liefst dichtbij of in hun vertrouwde omgeving. Nette buurt met sociale controle. Toegankelijk voor rolstoel en eventueel bedlegerige bewoners.

<i>Diensten</i>	Gemaksdiensten, er is iemand die alles voor de bewoners kan regelen.
<i>Veiligheid</i>	(Personen)alarmering, rook-/brandmelders, automatische verlichting, beeldcontact.
<i>Comfort</i>	Relatief minder belangrijk.
<i>Zorg</i>	24 uur per dag of op afroep, collectief geregeld en met een makel/schakelfunctie die snel alles kan regelen.
<i>Leefstijl</i>	Gericht op eigen omgeving (gezin en flat), ons kent ons. Houdt van structuur en iemand die plant of organiseert.
<i>Sociaal</i>	Gezamenlijke activiteiten gericht op ontmoeting, activiteiten moeten 'warmte' uitstralen. Niet de activiteit op zich maar de veiligheid en gezelligheid zijn belangrijk.
<i>Investering</i>	Gebouw geschikt maken voor verzorging en verpleging.

4.6 Advies over conceptvernieuwing in serviceflats

De verschillende thema's zijn besproken met de pilotflats en tijdens de meedenksessie in Utrecht. Hieruit komt naar voren dat de thema's inspirerend zijn om het gesprek over de toekomst van de serviceflat te starten.

Als belangrijk algemene reactie komt naar voren dat het belangrijk is om zorg niet voorop te stellen, maar het zo te organiseren dat dit beschikbaar is. Het is belangrijk dat nieuwe bewoners een keuze kunnen maken vanuit een positief besluit om op een andere plek zelfstandig te gaan wonen. Het proces van woningkeuze is voor een groot deel van de senioren een keuze op emotionele gronden, waarbij 'zorg' een garantie biedt en extra keuzeargument kan zijn voor een betreffende flat. Zorg 'op de voorgrond' plaatsen kan echter ook een negatieve associatie oproepen, als ware dat van een verpleegtehuis. Dit vraagt erom zorg te 'suggereren' in plaats van te 'promoten', als serviceflat.

31

Over de praktijkwaarde van de thema's wordt verschillend gedacht, maar men ziet dat de thema's serviceflats uitdagen om na te denken over de impact van grote maatschappelijke vraagstukken op hun positie.

Het thema 'Intelligente woning' lijkt op het eerste gezicht alleen aantrekkelijk in serviceflats waar het fysiek mogelijk is om een basisinfrastructuur voor domotica en allerlei technologie te realiseren. Uit de gesprekken komt niettemin naar voren dat het 'technology ready' maken van een serviceflat eigenlijk een basisvoorwaarde is voor het bestaansrecht op middellange en lange termijn. Enkel de mate waarop men gebruik wil maken van domotica is een keuze.

Het thema 'Duurzaam en groen' is een thema dat aanspreekt bij huidige en toekomstige bewoners. Het thema is geen 'unique sellingpoint' maar wordt gezien als een belangrijk onderdeel van het wonen in een serviceflat. Daarmee is 'Duurzaam en groen' een thema dat 'verleidt' om te kijken naar de energiewaarde van het gebouw, investeringen in energiebesparing en betrokkenheid bij lokale maatschappelijke initiatieven.



Parkflat Stadsfenne.

32

Het thema 'Centraal in de buurt' wordt gezien als een sterk marketingidee om toekomstige en nieuwe bewoners te interesseren voor het woonconcept. Hier liggen mogelijke verbindingen naar een restauratieve functie, het bieden van ruimte voor buurtontmoetingen en het huisvesten van mensen of professionals die buurtgericht werken. Denk aan een prikpost, buurtcommissie of een bijeenkomst over buurtpreventie.

Het thema 'Samen' zal zich in de praktijk met name vertalen naar het bieden van 'burenhulp' en '*social support*' als bewoners onderling. Dit komt uit dit onderzoek naar voren. Daarmee is het een belangrijk thema voor serviceflats, maar altijd in combinatie met andere collectieve initiatieven op het gebied van ontmoeting, recreatie, leren en ontwikkelen en de dagelijkse maaltijd.

Het thema 'Veilig en verzorgd' betekent tenslotte een keuze om zorg stevig en uitgebreid te organiseren. Dit thema draait expliciet om het promoten van zorg en de mogelijkheden van zorg, gecombineerd met wonen. Dit vraagt om een integrale visie en marktvertaling op het gebied van wonen met zorg en een stevig marktpotentieel onder senioren met een zorgbehoefte en woonvraag. Dit is hiermee een kansrijk thema in gebieden waar 'witte vlekken' bestaan in het woonsegment 'geclusterd wonen met zorg'.

5 Financiën

Belangrijk in een business case is het financiële hoofdstuk, immers hierin staat opgenomen hoe de organisatie momenteel financieel draait, wat er aan investeringen nodig zijn en wat de verwachte (economische en maatschappelijke) effecten zijn, uitgedrukt in een verbeterde exploitatie.

Serviceflats zijn niet de enige partijen die zoeken naar investeerders voor hun fysieke plannen. In de crisisperiode is er naast de financiering door traditionele banken steeds meer ruimte gekomen voor en gepakt door andere geldvertrekkers. Eveneens zijn allerlei financieringsconstructies bedacht om ontwikkelingen binnen de stedelijke leefomgeving mogelijk te houden na terugtrekkende bancaire financiering. Dergelijke constructies hebben zich in de afgelopen acht jaar doorontwikkeld. De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) heeft deze kennis zoveel mogelijk verzameld in de Toolbox Financieringsconstructies.⁸ De toolbox is daarmee de bibliotheek geworden voor de meest gebruikte en meest innovatieve vormen van financiering als het gaat om het ondersteunen van ontwikkelingen in stedelijk gebied en energie opgaven. De toolbox biedt ook voor serviceflats tal van mogelijkheden die zij kunnen gebruiken bij hun ambities.

Op basis van opgedane ervaringen rondom de toolbox zijn een aantal constructies goed toepasbaar voor serviceflats. Deze worden hieronder gepresenteerd. Voor meer gedetailleerde informatie over de werking van de constructies, voorbeelden en meer achterliggende informatie verwijzen wij naar www.rvo.nl/tfc.

33

5.1 Fondsen

Bij een revolverend fonds wordt geld beschikbaar gesteld voor investeringen met een langere terugverdientijd. De verstrekte leningen vloeien terug in de kas van het fonds, soms inclusief rente. Het vult zichzelf dus weer aan tot (bijna) volledige sterkte.

Stimuleringsregeling van SVn

Een voorbeeld van een revolverend fonds is de Stimuleringsregeling van SVn, die een investering aan de eigen woning betaalbaar maakt.⁹ De Stimuleringslening is bedoeld voor kleine investeringen en aanvragers die kredietwaardig genoeg zijn om deze leningen af te sluiten. De aanvragers kunnen particulieren, maar ook VvE's zijn. Het verstrekken van de Stimuleringslening gebeurt doorgaans via een gemeente. De aanvrager kan de lening, afhankelijk van de gemeentelijke doelstellingen en keuzes, gebruiken voor allerlei investeringen aan de eigen woning. Te denken valt aan particuliere woningverbetering, groot-onderhoud bij verenigingen van eigenaren (VvE's) en funderingsherstel.

Energiebespaarfonds: Energiebespaarlening voor VvE's

Het Rijk heeft geld gereserveerd voor energie investeringen, hetgeen is ondergebracht in het Nationaal Energiebespaarfonds. SVn is aangewezen als uitvoeringsorganisatie en bemiddelaar van dit fonds. Ze verstrekken leningen rechtstreeks aan VvE's zodat deze energiebesparende maatregelen kunnen

⁸ Zie www.rvo.nl/tfc/nl

⁹ SVn staat voor Stimuleringsfonds Volkshuisvesting en is een onafhankelijke stichting die namens gemeenten, woningcorporaties en ontwikkelaars inspeelt op de kwaliteit van de woningvoorraad in Nederland.

financieren, zoals betere isolatie, installeren van een nieuwe hr-ketel of zonneboilers. Zonnepanelen mogen ook uit de lening worden betaald, tot maximaal 75 procent van de lening. De lening kan gebruikt worden voor zeventien energiebesparende maatregelen. De omvang is minimaal 25.000 euro en maximaal 5 miljoen euro met een maximum van 25.000 euro per appartementsrecht betreffende een wooneenheid. De lening heeft tevens een looptijd van tien of vijftien jaar (annuïteit) naar keuze.¹⁰ Deze mogelijkheid geldt alleen voor VvE's. Dat kan dus betekenen dat hiervoor de bestaande eigendomsstructuur moet worden omgezet.



Belverdère.

5.2 Garanties

Een garantstelling of zekerheidstelling is een constructie om een risico te reduceren en zo de financiering rond te krijgen.

Duurzaam Renoveren

De constructie Duurzaam Renoveren levert een verduurzaming van de woning op door het treffen van energiebesparende maatregelen, waarbij de eigenaren/bewoners de garantie krijgen dat de gecalculeerde financiële besparing wordt bereikt. Marktpartijen richten hiertoe samen met de gemeente een fonds op. Daardoor is er zekerheid over de financiële besparing en over het terugverdienen van de investering. De marktpartij begeleidt het proces op alle aspecten, zowel technisch, juridisch,

¹⁰ Aanvullende voorwaarden zijn te vinden op www.ikinveesterslim.nl.

organisatorisch als financieel, bij het maken van keuzes en de uitvoering, en neemt zo deze 'last' uit handen van de eigenaar/bewoner.

Deze constructie wordt elders in Nederland al toegepast en er zijn specialistische bureaus (bijvoorbeeld Segon of WAIFER) die dit ten uitvoer brengen. Er zijn landelijk opererende netwerk- en adviesorganisaties die onafhankelijk werken in opdracht van particulieren, verenigingen van eigenaren (VvE's) en complexen met onder andere gemengd bezit. Zij slechten diverse drempels om tot energiebesparing en duurzaamheid te komen. De organisatie krijgt hierbij ondersteuning van VvE Belang en Vastgoed Belang als belangrijkste vertegenwoordigers. Ze hebben veel ervaring met het 'meekrijgen' van grotere groepen eigenaar-bewoners.

5.3 Leningen

Leenfaciliteit Groot Onderhoud

De gemeente verschaft een lening aan de VvE of de eigenaar-bewoner voor het verduurzamen van de woning(en) en het wegwerken van achterstallig onderhoud. De gemeente kan daarbij een extra stimulans aanbrengen in de voorwaarden, door een kwijtschelding van (een deel van) die lening in het vooruitzicht te stellen, mits het achterstallig onderhoud op korte termijn ook echt wordt uitgevoerd.

Kredietunie

Een kredietunie is een onderlinge financieringsconstructie binnen een bepaalde branche waarmee de sterke broeders de zwakken helpen. Hiertoe wordt een coöperatie opgericht waarbij de leden via een gemeenschappelijke kas middelen ter beschikking stellen en tevens geld uit deze kas kunnen lenen. Eventuele positieve saldi aan het eind van het boekjaar staan eveneens ter beschikking van de leden. Zij kunnen deze saldi gebruiken om het eigen vermogen te versterken, de debetrente te verlagen of de creditrente te verhogen. Ook kunnen de leden besluiten bij te dragen aan maatschappelijk relevante projecten die aansluiten op de doelstelling van de kredietunie.

35

VvE belang is voornemens een soort kredietunie voor serviceflats op te richten. Voorwaarde is voldoende deelname van kapitaalkrachtige serviceflats die hun vermogen in dienst willen stellen van hun collega's in het land.

Obligaties

Serviceflats willen investeringen in het gebouw doen die zowel gericht zijn op de toekomst als op het directe comfort van de zittende bewoners. Dit betekent dat zij er ook zelf profijt van hebben. Diverse flats proberen hiervoor al middelen binnen het complex op te halen, maar een dergelijke constructie kan verder worden ontwikkeld. Zo kunnen serviceflats obligaties uitgeven aan bewoners, direct of via een tussenpersoon, om kleine of grote projecten te financieren. Een obligatie is een lening die wordt uitgegeven als een bedrijf (of overheid) behoefte heeft aan kapitaal. Bewoners en/of buitenstaanders kunnen hier op intekenen en lenen zo geld uit aan de organisatie. In ruil hiervoor ontvangen ze gedurende de looptijd van de obligatie een vooraf bepaalde jaarlijkse rente. Wanneer de looptijd van de obligatie afloopt, wordt het oorspronkelijke bedrag aan de belegger terugbetaald. Dit kan natuurlijk alleen als de investering daadwerkelijk ook het rendement haalt dat dan ook nodig is om de investeerders terug te betalen.

5.4 Subsidie

Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE)

MGE is een prijsverlagende constructie. Het biedt consumenten de mogelijkheid om een (sociale) huurwoning te kopen. Doorstroming naar de koopsector wordt zo toegankelijker. De bewoner wordt (economische en juridisch) eigenaar van de woning, maar de woningcorporatie blijft verantwoordelijk voor het (groot) onderhoud. De bewoner koopt de woning in plaats van deze te huren. Op het vlak van financieringsconstructies is het verschil met huur dat de opbrengsten voor de woningen eerder geboekt kunnen worden. De serviceflat heeft in dat geval eenmalig een grote som om investeringen te kunnen doen.

Een dergelijke constructie is ook denkbaar voor serviceflats die over willen gaan van huur naar een eigenaarschap, maar wel met de slag om de arm dat (groot) onderhoud nog steeds centraal wordt geregeld en dat de woning niet (meteen) op de vrije markt mag worden aangeboden. Het levert kapitaal op om bijvoorbeeld grootschalige investeringen te kunnen doen.



Hof van Sliedrecht.

Verlagen bouwleges

Bouwleges zijn de kosten die de gemeente vraagt voor bouwprojecten, in de regel voor de administratieve afhandelingen. Ze kan dit bedrag verlagen ten gunste van een betere concurrentiepositie voor nieuwe bouwprojecten. Voor de gemeente zelf kan het een positief effect hebben op het aantrekken van meer huishoudens. De misgelopen inkomsten 'aan de voorkant' worden dan bijvoorbeeld via de OZB deels ingelopen.

Het verlagen van de bouwleges is in principe een constructie die door de gemeente wordt ingevoerd en waarmee het voor de consument makkelijker wordt om verbeteringen door te laten voeren. Er worden

immers minder leges aan de kant van de bouwers betaald. Het verlagen van de leges kan dus een stimulans zijn voor het versnellen van ingrepen in een buurt.

5.5 Processen organiseren

Crowdfunding

Dit is een financieringsvorm waarbij een groep, vaak particuliere investeerders en ondernemers, samenwerkt en investeert in projecten. Door veel partijen bij elkaar te brengen, wordt vermogen bijeengebracht waarmee investeringen kunnen worden gefinancierd. Crowdfunding kent inmiddels vele verschijningsvormen, we doelen hier specifiek op investeringen met een rendement, dus niet kosteloze leningen of donaties. Verschil met reguliere aandelen of obligaties is dat er met de investering geen zeggenschap of eigenaarschap van de organisatie wordt verworven.

In het geval van duurzame gebiedsontwikkeling middels crowdfunding worden investeerders vooral geworven onder de bewoners en gebruikers van het gebied. Een voorbeeld hiervan is het aandeelhouderschap van wijkbewoners in windmolens of andere duurzame vormen van energieopwekking. Met crowdfunding krijgen (toekomstige) bewoners en belanghebbenden een bepalende stem in de gebiedsontwikkeling. Er zijn inmiddels crowdfundingplatforms die zich specifiek richten op de buurt of de wijk zoals voorjebuurt.nl.

Ook voor een serviceflat kan gedacht worden aan crowdfunding. Dat betekent wel dat de business case goed moet zijn, zodat mensen weten waarin geïnvesteerd wordt. Vragen als 'wat is mijn rendement?' en 'wat is het risico?', dienen een helder en aantrekkelijk antwoord te kennen. Stel dat elke eigenaar 1.000 euro inlegt voor bijvoorbeeld energiemaatregelen, dan heb je uitgaande van honderd appartementen toch al 100.000 euro als inleg. Dit vermogen kan dan weer aangevuld worden met eigen vermogen van de flat en vreemd vermogen via de bank.

37

Tijdelijke verhuur

In de meeste flats is sprake van leegstand. Wanneer een woning langer te koop staat en niet opbrengt waar de eigenaar op rekt, ontstaan extra lasten. Het tijdelijk verhuren van dergelijke panden kan deze lasten verlagen en schade voorkomen. Tijdelijke verhuur zorgt niet alleen voor inkomsten, maar biedt ook bescherming tegen verdere verloedering.

ESCo

Een ESCo staat voor Energy Service Company. Het is een bedrijf dat door toepassing van verschillende maatregelen een bepaalde energiebesparing voor een gebouweigenaar garandeert. Het prestatiecontract speelt hierbij een sleutelrol. Hierin worden afspraken tussen de ESCo en opdrachtgever over, onder andere, de te realiseren energiebesparing vastgelegd. Worden de besparingsdoelen niet gehaald, dan is het risico voor de ESCo. Wordt er daarentegen meer energie bespaard, dan kan de winst worden verdeeld tussen ESCo en opdrachtgever. Daarnaast bevat het prestatiecontract, wanneer relevant, bepalingen over de kwaliteit van het te realiseren binnenklimaat en het onderhoud van de installaties.

Voor serviceflats biedt een ESCo kansen. Een goed prestatiecontract kan ervoor zorgen dat de flat 'groener' wordt, de energielasten naar beneden gaan, het concept innovatiever wordt en er financieel ook nog beter op vooruit gaat. Bestaand onderhoud (installaties) kan daarnaast ook bij de ESCo

ondergebracht worden. Een voorbeeld: Amstelring is de organisatie voor zorg aan huis en verpleegd wonen in Amsterdam. Men kan hier terecht voor verpleging, verzorging en diensten aan huis of voor verblijf in woonzorgcentra en kleinschalige woonvormen. De zorgcoöperatie verduurzaamt haar woonzorgcentra met een 'Nul op de Meter'-renovatie voor energie, zonder investeringen van de organisatie zelf.

Ruilverkaveling

Constructie gericht op objecten die veel leegstand kennen. Door twee halflege objecten van twee verschillende eigenaren om te zetten naar één vol en één leeg object, kan het ene beter renderen en het andere optimaal worden herbestemd. De werking is als volgt: beide objecten worden ondergebracht in een gezamenlijk fonds. Met een herschikking van de huurders wordt de leegstand van één van de twee objecten verminderd. Het leeggekomen object wordt getransformeerd. De waarde stijging komt ten goede aan het fonds. Na de transformatie kan besloten worden of het getransformeerde object in het fonds blijft of verkocht wordt volgens een nader te bepalen verdeelsleutel.

5.6 Toepassing bij Hoogwatum, Parkflat Stadsfenne en Belvédère

Op basis van de inzichten komen we tot een aantal mogelijkheden die voor Hoogwatum en Parkflat Stadsfenne interessant zijn om nader te onderzoeken. Belvédère in Ede heeft enkele opties al succesvol toegepast. Daarbij is de serviceflat steeds zelf aan zet, maar blijkt vaak ook medewerking van derden nodig.

38

Hoogwatum

Object

Bij Duurzaam Renoveren wordt de energiebesparing gegarandeerd. Een derde partij kan via een garantieconstructie met de gemeente adviezen doen en ten uitvoer brengen aangaande energiebesparingen. De garantie dat de besparing ook daadwerkelijk plaatsvindt, is aanleiding voor geldverstrekkers om ook daadwerkelijk de investering te kunnen en willen doen. Duurzaam renoveren levert een betere conditie van de installaties alsmede een gunstigere energierekening. Wel zal de lening voor de investering natuurlijk terugbetaald moeten worden, waarvoor een reservering in de begroting noodzakelijk is.

Omgeving

In dit geval kan een verlaging van de bouwleges door de gemeente Delfzijl extra aantrekkelijk zijn omdat de gemeente een nieuwbouwplan op het oog heeft waar Hoogwatum dan ook in komt te zitten. Lage bouwleges levert lagere exploitatie voor Hoogwatum en een hogere waarschijnlijkheid dat zij wil afnemen (lees verhuizen) waarna de huidige flat vrijvalt voor sloop. Uiteraard is het verlagen van de leges slechts een beperkt deel van een mogelijke 'deal' tussen gemeente Delfzijl en Hoogwatum.

Eigendom en bestuur

De huurconstructie werkt goed waardoor er geen investering nodig is. Ook is de huidige aansturing helder. Er is een bestuur dat direct beslissingsbevoegd is. Raadpleging van huurders is niet noodzakelijk.

Financiën

Het afsluiten van een prestatiecontract middels het contracteren van een ESCo kan worden verkend. Een andere optie is het gebruik maken van de sloopvergoeding die de gemeente Delfzijl krijgt als zij woningen aan haar voorraad onttrekt. Vanwege ligging in aardbevingsgebied kan compensatie bij de NAM gevorderd worden na vaststelling van schade aan het gebouw. Een mogelijke verhoging van dijken kan ook leiden tot het vorderen van compensatie bij het bevoegd gezag. Daarbij kan ook het inzetten op tijdelijke verhuur van verdiepingen worden overwogen, indien woningen niet langer uitzicht houden op de Eems.



Parkflat Stadsfenne.

Door het contracteren van een ESCo kunnen grootschalige verbeteringen worden doorgevoerd aangaande het energiegebruik van het gebouw en eventueel ook van andere technische

gebouwinstallaties. Dit levert, naast een 'groener' gebouw ook een kostenbesparing op, die een betere exploitatie tot gevolg heeft. Het overschot kan vervolgens gebruikt worden voor reserveringen om andere onderdelen van het object te vervangen of een verhuizing naar het centrum van Delfzijl mogelijk te maken.

Parkflat Stadsfenne

Object

Ook hier is Duurzaam Renoveren in te zetten, onder dezelfde condities als Hoogwatum. Daarnaast kan een stimuleringslening van SvN worden aangevraagd voor aanpassing aan de gevel. De Parkflat Stadsfenne moet daarbij overwegen om een ander eigenaarschapsmodel te kiezen, waarbij de woonrechten worden omgezet in appartementsrechten. Hiermee verandert de coöperatie in een VvE. Een dergelijk proces is niet zomaar gedaan, maar veel serviceflats zijn Parkflat Stadsfenne hierin al voorgegaan. Het biedt vervolgens de mogelijkheid om via VvE-constructies meer investeringsruimte te krijgen voor het aanpassen van de woningen.

Omgeving

Gelet op de naar behoren werkende omgeving hoeft hier niet op ingezet te worden, dit is momenteel in orde. De aanwezigheid van een hoofdaannemer in de zorg (Hof en Hiem) zal moeten worden beschouwd als een gunstig feit, waar de Parkflat Stadsfenne van kan profiteren.

Eigendom en bestuur

Het aanpassen naar een VvE-model levert diverse mogelijkheden voor investeringen. Het huidige coöperatieve model staat dat in de weg. Zowel banken als andere mogelijke financiers zijn zeer terughoudend omtrent de coöperatie als organisatievorm. Een belangrijk voordeel van appartementsrecht is dat er een hypotheek mogelijk wordt voor de woningen. Woonrechten moeten thans uit eigen middelen worden betaald omdat er geen hypotheek op gevestigd kan worden. Een dergelijke omzetting zal een veel grotere doelgroep trekken dan de huidige bewoners, hetgeen zich weerspiegelt in een hogere bezetting en dientengevolge een betere exploitatie.

Financiën

Net zoals bij Hoogwatum is het afsluiten van een prestatiecontract middels het contracteren van een ESCo voor het doorvoeren van een betere energieuishouding een te verkennen mogelijkheid. Dit levert, naast een 'groener' gebouw ook een kostenbesparing op, die een betere exploitatie tot gevolg heeft. Het overschot kan vervolgens gebruikt worden voor reserveringen om andere onderdelen van het object te vervangen. Tussentijds kan de Parkflat Stadsfenne bestaande leegstand oplossen door tijdelijke verhuur toe te staan. Ook het verlagen van de servicekosten en het verder afstoten van direct personeel is aan te bevelen.

Parkflat Stadsfenne is een nog relatief traditionele serviceflat met een uitgebreid en kostbaar dienstenpakket inclusief eigen personeel. Gezien de opgaves is dit lastig te handhaven.

Belvédère

Geconfronteerd met grote fysieke en bestuurlijke opgaven heeft serviceflat Belvédère in Ede vanaf 2007 een aantal fundamentele keuzes gemaakt om haar toekomstpositie te verbeteren. De belangrijkste stap was het sluiten van een overeenkomst met een partij die een deel van het vastgoed kon overnemen en exploiteren. Hiermee kwam een eind aan de traditionele opzet van de flat in beheer van individuele eigenaar bewoners. Belvédère vond haar ideale samenwerkingspartner in een lokale

woningcorporatie die huisvesting voor senioren tot haar taak rekent. Afspraak is dat de corporatie alle vrijkomende woningen overneemt van de bewoners en deze dus niet meer op de vrije markt worden aangeboden. Nieuwe bewoners krijgen de keuze tussen huren van de corporatie of koop, waarbij de corporatie de woning uiteindelijk weer zal terugnemen. De corporatie heeft inmiddels 60 procent van de woningen in bezit.

Hoewel het partnerschap met de corporatie maar eenmalig geld oplevert voor Belvédère, heeft het een groot aantal vernieuwingen en investeringen mogelijk gemaakt. Zo zijn de diensten van de serviceflat verzelfstandigd en gemoderniseerd. Tevens werd het bestuur geprofessionaliseerd en veranderden de eigendomsverhoudingen. Binnen de gekozen constructie blijft er niettemin altijd sprake van een VvE waarin eigenaar-bewoners zeggenschap hebben. Door de samenwerking met de corporatie kon veel van het achterstallig onderhoud aan het gebouw worden aangepakt. Intern nam de VvE zelf het voortouw en vond men enkele bewoners bereid een eigen financiële bijdrage te leveren aan de transformatie van de keuken en recreatiezaal.

Een laatste grote investering die op de planning staat zijn de verwarmingsinstallaties. Deze vergen veel onderhoud en zijn aan vervanging toe. Belvédère hoopt daarbij mee te kunnen liften op een biogascentrale die in Ede gerealiseerd wordt. Er is zicht op verschillende subsidies om de noodzakelijke aanpassingen mee te financieren. Bovendien zal dit voor besparing zorgen in energieverbruik en onderhoudskosten in de toekomst.



Belvédère.

6 Reflectie en adviezen

6.1 De serviceflat is een onderneming met een product

De serviceflat heeft revisie nodig. Deze conclusie wordt gestaafd door een structurele leegstand in veel complexen. Willen serviceflats hun waarde behouden, dan dienen bestuurders en directies hun mouwen op te stropen en aan de slag te gaan met vernieuwing en verbetering van het gebouw en het servicepakket. Velen van hen hebben ook deze wens, maar missen inspiratie en inzicht in welke stappen zij kunnen zetten. Om die reden zijn door Platform31 in samenwerking met enkele experts vier gebouwen bij de kop gepakt als voorbeeld. De situatie van deze serviceflats is geanalyseerd en in overleg met bestuur en directie zijn voorstellen geformuleerd voor een aanpak. De zoektocht naar oplossingen en handelingsperspectieven heeft ruim een jaar in beslag genomen. Daarbij is ten opzichte van het eerder door Platform31 uitgevoerde onderzoek naar serviceflats met name ingezoomd op zorg, conceptinnovatie en financiering.¹¹

Geld is een essentiële randvoorwaarde voor vernieuwing. Beschouw de serviceflat als een onderneming, is het belangrijkste advies. Logisch, maar in de praktijk van serviceflats waarvan de meeste als burgerinitiatief zijn gestart, is een bedrijfsanalyse en bedrijfsplan niet een gebruikelijk actiepunt. Hierdoor ontbreekt vaak inzicht in essentiële onderdelen van zo'n bedrijfsplan als inschatting van vraag en wensen van de (toekomstige) afnemersgroep, concurrentie en positie op de markt en een investeringsplan voor de komende tien tot vijftien jaar. Dat betekent vaak verder kijken dan één generatie bewoners, zoals andere ondernemingen dat in de regel ook doen.

Uit de gesprekken met pilots komt naar voren dat de huidige bestuurders weinig kennis en ervaring hebben met de nieuwe mogelijkheden die er anno 2017 zijn voor financiering, mogelijkheden in concept-ontwikkeling in zorg- en dienstverlening of concept-vernieuwing van het gebouw. Dat maakt het verkrijgen van kapitaal lastig, omdat de bestaande instituties als banken juist minder genegen zijn om vermogen uit te lenen aan wankelmoedige financieringsverzoeken. De beperkte kennis van de nieuwe instrumenten en aanpakken is dus debet aan het niet effectief oppakken van grootschalige transformatie vraagstukken. Het is duidelijk dat dit geen makkelijke taak is en dat wellicht begeleiding voor dergelijke trajecten of ideevormingen noodzakelijk zal zijn.

Vernieuwingsrichting: kiezen formule

Hoe krachtiger de serviceflat een nieuw concept voor gebouw en service weet te ontwikkelen, een realistische markt- en investeringsanalyse weet op te stellen – ook wel een business case genoemd -, hoe groter de kans dat financiering ervan lukt. Om die reden hebben de experts nagedacht over aansprekende 'formules' die passen bij de doelgroepomschrijving, die eerder op basis van marktonderzoek tot stand is gekomen. Afhankelijk van de uitgangssituatie van de serviceflat – locatie, grootte woningen en mogelijkheden gebouw – kan vervolgens worden beoordeeld of dit concept in de omgeving van de serviceflat voldoende aftrek zal vinden.

¹¹ T. Lupi, N van Triest & L. Homan (2015). Transformatie van serviceflats. Kansen voor ouderenhuisvesting. Den Haag: Platform31.

6.2 Zorg in het concept van de serviceflat

Profiel bewoner: zelfstandig

Uit woningonderzoek blijkt dat senioren honkvast zijn. Bij de groep jonge senioren is sprake van een kleine verhuisbeweging die als belangrijkste motivatie kent dat de nieuwe woning meer comfort heeft, nabij voorzieningen gelegen zijn en voldoende veiligheid en beschutting biedt. Na 75 jaar verhuizen meer senioren vanwege de behoefte aan zorgverlening of garantie op zorg. Wil de serviceflat voor de jongere senior interessant zijn dan dient een opvallende woonkwaliteit, locatie of goede prijs te worden geboden. Bij een oudere doelgroep is de aanwezigheid van zorg, het comfort en de veiligheid van de woning meer doorslaggevend.

Zorg onzichtbaar aanwezig

Reflectie met de pilotflats levert het inzicht dat zorg in het serviceflat-concept een zogenaamde 'conditio sine qua non' is. Uiteindelijk zal iedere serviceflat zorg moeten organiseren. Het besluiten hiertoe is de eerste en belangrijkste stap. Vervolgens kan gekozen worden voor een specifieke constructie waarin zorg wordt ingekocht, gefaciliteerd of zelf georganiseerd. De modellen schetsen de gradaties die hierin denkbaar zijn.

Zorg is dus cruciaal, maar de ervaring van serviceflats is dat ze dit beter niet voorop kunnen stellen en overal zichtbaar in het gebouw laten zijn. Voor de doelgroep dient zorg georganiseerd, beschikbaar én onzichtbaar te zijn. Het is belangrijk dat nieuwe bewoners een keuze kunnen maken vanuit een positief besluit om op een andere plek zelfstandig te gaan wonen. De huidige en toekomstige bewonersgroep is bij uitstek een zelfregelende, zelfstandige, autonome senior die wars is van afhankelijkheid.

43

Dit betekent dat de serviceflat vanwege een andere motivatie dan zorg, aantrekkelijk moet zijn. Een accent ligt bijvoorbeeld op comfortabel, gezellig, veilig of duurzaam wonen. Of je wordt van 'alle gemakken' voorzien. Het proces van woningkeuze is voor een groot deel van de senioren een keuze op emotionele gronden, waarbij 'zorg' een garantie biedt en extra keuzeargument kan zijn voor een betreffende flat. Zorg 'op de voorgrond' plaatsen kan een negatieve associatie oproepen, als ware dat van een tehuis. Dit vraagt erom zorg te 'suggereren' in plaats van te 'promoten', als serviceflat.

Eisen aan de zorg

Uit de praktijkreflectie komt naar voren dat de pilotflats in ieder geval 24-uurs toezicht belangrijk vinden met het oog op de veiligheid. Deels gaat dit om constante aanwezigheid in geval van calamiteiten, hetgeen in principe door iedereen uitgevoerd kan worden, en deels om de toegang tot gespecialiseerde zorg. Potentiële bewoners hechten hier zwaar aan, ook al maken ze er (nog) geen gebruik van. Voorts geven de pilotflats aan dat zij zeggenschap wensen over een vlotte en klantgerichte, individuele dienstverlening en een te grote zichtbaarheid of 'aparte' afdeling voor bijvoorbeeld dementerenden onwenselijk achten en zelfs als stigmatiserend beschouwen voor hun klantengroep.

Op grond van deze eisen ligt de uitwerking van model F zoals geschetst in hoofdstuk 3 het meest voor de hand. De serviceflat gaat (via een gelieerde entiteit) zelf de zorg organiseren en dit wordt in aansturing een integraal onderdeel van het woonconcept. De serviceflat richt een aparte entiteit op (bijvoorbeeld een stichting met een toelating voor financiering door de zorgverzekeraar of het zorgkantoor) die de zorg gaat verlenen in de serviceflat of zoekt ondernemende zorgverleners die dit willen doen. De kosten voor de directe zorgverlening worden op individuele basis vergoed of betaald. Dit kan plaatsvinden op basis van de eigen zorgverzekering, pgb of particuliere betaling. De overige

kosten met betrekking tot de 24-uurs aanwezigheid of nabijheid maken onderdeel uit van het collectieve dienstenpakket. Voor deze kosten is de afweging noodzakelijk of gezien de schaalgrootte van het complex de kosten acceptabel zijn.

6.3 Aantrekkelijke formules voor de toekomst van het product

Door de experts is een zestal formules beschreven die als leidraad kunnen dienen voor de verbetering van het product 'serviceflat'. Een serviceflat kan delen van een formule gebruiken of formules combineren. Zorg is hier in alle gevallen onderdeel van, maar staat niet op de voorgrond.

Intelligente woning	• Wonen in een 'intelligente' woning. Met wooncomfort en toepassing van de allernieuwste woon ondersteunende technieken.
Duurzaam en groen	• Wonen in een 'groene' woning. Duurzaamheid is doorgevoerd in de woning en woonkwaliteit en in het volledige gebouw en installaties.
Centraal in de buurt	• Wonen op een plek waar mensen elkaar ontmoeten, een ontmoetingspunt voor de wijk, het dorp of de stad.
Samen	• Wonen vanuit een 'community' gedachte. Je helpt elkaar, zorgt voor elkaar en staat klaar voor de ander.
Veilig en verzorgd	• Wonen in een zelfstandige woning met de garantie om verzorgd en verpleegd te worden tot het levenseinde.

Het thema 'Intelligente woning' lijkt op het eerste gezicht alleen aantrekkelijk in serviceflats waar het fysiek mogelijk is om een basisinfrastructuur voor domotica en allerlei technologie te realiseren. Uit de gesprekken komt niettemin naar voren dat het *'technology ready'* maken van een serviceflat eigenlijk een basisvoorwaarde is voor het bestaansrecht op middellange en lange termijn. Enkel de mate waarin men gebruik wil maken van domotica is een keuze.

Het thema 'Duurzaam en groen' spreekt veel huidige en toekomstige bewoners aan. Het is geen *'unique sellingpoint'* maar wordt gezien als een belangrijk onderdeel van het wonen in een serviceflat. Daarmee is 'Duurzaam en groen' een thema dat 'verleidt' om te kijken naar de energiewaarde van het gebouw, investeringen in energiebesparing en betrokkenheid bij lokale maatschappelijke initiatieven.

Het thema 'Centraal in de buurt' wordt gezien als een sterk marketingidee om toekomstige en nieuwe bewoners te interesseren voor het woonconcept. Hier liggen mogelijke verbindingen naar een restauratieve functie, het bieden van ruimte voor buurtontmoetingen en het huisvesten van mensen of

professionals die buurtgericht werken. Denk aan een prikpost, buurtcommissie of een bijeenkomst over buurtpreventie.

Het thema 'Samen' zal zich in de praktijk met name vertalen naar het bieden van 'burenhulp' en '*social support*' als bewoners onderling. Dit komt uit dit onderzoek naar voren. Daarmee is het een belangrijk thema voor serviceflats, maar altijd in combinatie met andere collectieve initiatieven op het gebied van ontmoeting, recreatie, leren en ontwikkelen en de dagelijkse maaltijd.

Het thema 'Veilig en verzorgd' betekent tenslotte een keuze om zorg intensief en uitgebreid te organiseren. Dit thema draait expliciet om het promoten van zorg en de mogelijkheden van zorg, gecombineerd met wonen. Dit vraagt om een integrale visie en marktvertaling op het gebied van wonen met zorg en een stevig marktpotentieel onder senioren met een zorgbehoefte en woonvraag. Hiermee is het een kansrijk thema in gebieden waar 'witte vlekken' bestaan in het woonsegment 'geclusterd'.

6.4 Financiering van transformatie

Voor verbetering van het gebouw en het servicepakket is geld nodig. Om te kunnen investeren moeten serviceflats zich meer als onderneming gaan gedragen. De essentie hiervan is dat elke serviceflat een ondernemingsplan dient op te stellen waarin inzicht wordt gegeven van het actuele en toekomstige verdienvermogen. De aanpak hiervan wordt in dit rapport voor de pilots beschreven.

In het onderzoek is een tweetal vragenlijsten geïntroduceerd die, door invullen, een mogelijk toekomstbeeld geven van de flat: de situatieschets of zelfscan en de randvoorwaarden om aan de slag te gaan met de vernieuwings thema's. Allen vormen ze onderdelen van een op te stellen business case. Kortom de business case bevat de volgende elementen:

- Definieer wie je bent: wat maakt je uniek in object, omgeving, bestuursmodel, soort mensen, services, et cetera ten opzichte van anderen?
- Bepaal wie je wilt zijn, welk gebouw daarbij hoort, in welke omgeving, welke diensten, soort bewoners et cetera.
- Handel op dit concept: bepaal wat er gedaan moet worden, maak een meerjarenplan met duidelijke ijkpunten. Bedenk dat je geprognosticeerde einddoel van nu tussentijds zal veranderen.
- Ga aan de slag met gebouw, omgeving en dienstverlening. Schakel professionele hulp in voor de start of totale begeleiding. De kosten hiervoor staan niet in verhouding tot de baten voor langere termijn.

Een dergelijke business case geeft inzicht in welke toekomstformule voor de serviceflat wordt nagestreefd en welke vraag men hiervoor verwacht. Het plan voorziet tevens in een strategie: welke stappen zijn nodig in de verbetering van de woningen, het gebouw en de dienstverlening. Een business case is noodzakelijk voor het aantrekken van geld, op welke wijze dan ook. Het traject heeft laten zien dat er geen standaard business case voor serviceflats bestaat. Per complex en eigenlijk per ontwikkeling is een eigen uiteenzetting van de plannen nodig. Dit vergt dus altijd maatwerk.

6.5 Meer samenwerken

Kleinschaligheid heeft voor- en nadelen. In deze tijd waarin zeggenschap en eigen initiatief erg wordt gewaardeerd door zowel bewoners als overheid, kan een serviceflat een mooi voorbeeld zijn van burgerinitiatief. Toch is enige toename van kennis en ervaring noodzakelijk. Dit kan van experts komen, maar ook van elkaar. In plaats van elk afzonderlijk de opgaven te lijf te gaan, zouden serviceflats meer met elkaar kunnen samenwerken dan in de huidige situatie. Door behoeften aan financiering, kennis over transformatie en bestuur aan elkaar te koppelen is schaalvergroting mogelijk, waarop andere partijen met een aantrekkelijk aanbod kunnen instappen.

Bijlage 1 Literatuurverkenning woon-service concepten

Knarrenhof (in ontwikkeling)	
Knarrenhof is gebaseerd op de hofjes van vroeger. Privacy en wooncomfort is een veilig en afsluitbare hof. Niets hoeft gezamenlijk maar het kan wel. Er is mogelijkheid tot ontmoeting en sociale zorg. Een stichting die in ontwikkeling is en plannen voor hofjes door heel Nederland realiseert. Bron: http://www.knarrenhof.nl/wat.php	Voor sociale mensen die veilig en besloten willen wonen Zelfstandig wonen Afsluitbare hof Gezamenlijk onderhoud Gemeenschappelijke tuin en hobbyruimte Noaberschap Zelforganisatie met hulp van Landelijke Stichting Vraagt om woningen gelegen in een hof, zodat het terrein afgesloten kan worden
Park Entree, Schiedam (in ontwikkeling)	
Het realiseren van een woonbuurt gebaseerd op kleinschaligheid en diversiteit in een stimulerende en veilige omgeving. Stijlvol en wonen, werken en recreëren met leeftijdsgenoten. Ze beogen een combinatie van vakantiegevoel en zinvol leven waarbij zeggenschap en keuzevrijheid belangrijke begrippen zijn. Senioren kunnen zelf meedenken in een toekomstig ontwerp. Bron: http://www.parkentree.nl/	Voor actieve, vermogende senioren Zelfstandige woning Grote collectieve buitenruimtes en kleine privé buitenruimte Nieuwste technologie in en om de woning Clubhuis met fitness, wellness, bibliotheek, cursusruimte, horeca en servicepunt Duurzame mobiliteitsvoorzieningen op het terrein Ligt in een natuurlijke omgeving aan de stadsrand, dus levendigheid dichtbij en openbaar vervoer op loopafstand. Vormgeving door gemeente, integrale projectontwikkelaar en belangstellenden
Kangoeroewoning, Alkmaar	
Een kangoeroewoning bestaat uit een hoofdwoning en een buidelwoning. Het zijn twee zelfstandige woningen met een inpandige verbinding. Op deze manier kunnen mantelzorger en zorgvrager bij elkaar wonen. Bron: http://www.kcwz.nl/thema/doelgroepen/zes_kangoeroewoningen_in_alkmaar	Voor hulpbehoevenden van alle leeftijden Twee zelfstandige woningen met een inpandige verbinding Mogelijkheid om bij mantelzorger te wonen Zorg wordt geboden door mantelzorger en/of thuiszorg Verhuur door woningcorporatie
Eltheto, Rijssen	
Een woonzorgplein dat bestaat uit vier afzonderlijke gebouwen, waar senioren zo zelfstandig mogelijk wonen. Eén gebouw bestaat uit algemene buurtvoorzieningen die openbaar	Voor senioren, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen specifieke doelgroepen: 52 appartementen voor senioren zonder zorgvraag

beschikbaar zijn. De overige drie gebouwen huisvesten elk een specifieke doelgroep. Voor ouderen met een verstandelijke beperking is bijvoorbeeld de buitenruimte verdiept aangelegd. In de verhoogde bloembedden kunnen bewoners zelf tuinieren en er staan bewegingstoestellen. De openbare ruimte tussen de gebouwen is voor iedereen toegankelijk. Bron: http://www.aedes.nl/content/artikelen/klanten-en-wonen/wonen-en-zorg/praktijkvoorbeelden/zelfsandig-wonen-met-zorg-binnen-handbereik-in-rij.xml	50 appartementen voor senioren die verpleeghuiszorg nodig hebben 34 appartementen voor ouderen met een verstandelijke beperking 24-uurs zorg voor wie het nodig heeft Gemeenschappelijke, openbare voorzieningen: Dagopvang Vergaderruimte Restaurant Zorginlooppunt Fysiotherapiepraktijk Kapper en pedicure Winkels Woningstichting en Zorgorganisaties delen het eigendom in een VvE Een woonzorgplein vraagt om voldoende fysieke bouwruimte en een samenwerking tussen organisaties van wonen en zorg
De Nieuwe Nachtegaal, Rotterdam	
Multifunctioneel centrum waar wonen, leren, werken en zorg verenigd zijn. Samen met omwonenden is dit concept bedacht voor hergebruik van een leegstand pand. Binnen het pand zijn er verschillende afdelingen om begeleid zelfstandig te wonen voor psychiatrische patiënten. Het gebouw heeft een belangrijke buurtfunctie. Particuliere organisaties huren ruimtes in het gebouw en er is een groot aanbod van stageplekken voor leerlingen. Bron: https://www.woonbron.nl/OverWoonbron/Projecten/Paginas/De-Nieuwe-Nachtegaal.aspx	Voor psychiatrische patiënten 72 zelfstandige appartementen 24-uurs zorg Gemeenschappelijke ruimtes Kapsalon en schoonheidssalon Dagopvang en BSO Bewegingsprogramma en voorlichting over gezonde voeding Fysiotherapie en wijkverpleging was- en strijkservice buurtsuper en boodschappendienst Restaurant/ontmoetingscentrum Ouderenvervoer om te komen eten Gezamenlijke activiteiten Organisatie door Beheerstichting de Nieuwe Nachtegaal Omwonenden verenigd in wijkvereniging Psychiatrische zorginstelling Leerlingen/Stagiaires Particuliere initiatieven Ligt centraal in de wijk zodat omwonenden gebruik kunnen maken van aangeboden diensten of diensten kunnen aanbieden.
Dubbele kangoeroewoning, Ede	
Twee gezinnen hebben een dubbele kangoeroewoning gebouwd om samen voor (schoon)moeder met Alzheimer te zorgen.	Voor mensen die de zorg voor een hulpbehoevende samen willen delen Drie woningen inpandig met elkaar verbonden Zorg door mantelzorger en/of thuiszorg

Bron: http://www.gelderlander.nl/regio/de-vallei/twee-gezinnen-laten-dubbele-kangoeroewoning-bouwen-in-ed-1.1573098	Particulier initiatief
Humanitas-Akropolis, Rotterdam	
Levensloopbestendig woonzorgcomplex, ook wel zorgboulevard genoemd bestaande uit 4 zorglocaties die elk een andere doelgroep huisvest. De locaties zijn verbonden door een groot natuurlijk tussengebied met gemeenschappelijke voorzieningen. Tevens zijn alle faciliteiten openbaar, zodat mensen uit de wijk of bezoek van de cliënten hiervan gebruik kunnen maken Bron: http://www.stichtinghumanitas.nl/home/homepage/locaties/akropolis/ http://www.stichtinghumanitas.nl/home/homepage/locaties/zilverlinde/ http://www.stichtinghumanitas.nl/home/homepage/locaties/gerrit-spronkersflat/	Verpleeghuis Akropolis voor senioren met lichamelijke beperkingen en/of dementie 24-uurszorg door Humanitas Eigendom van Humanitas Appartementencomplex Zilverlinde voor zelfstandig wonende senioren 36 luxe woonappartementen levensloopbestendig gebouwd Zowel koop als huurwoningen Indien nodig krijgen bewoners zorg van Humanitas Eigendom van Humanitas Gerrit Sponkerflat voor zelfstandig wonende senioren 103 levensloopbestendige woningen indien nodig krijgen bewoners zorg van Humanitas of thuiszorg Eigendom van Bouwvereniging onze woning Gemeenschappelijke faciliteiten: Natuurlijk tussengebied met ontmoetingscentrum Café/restaurant Verse Maaltijdservice aan huis Kapper, pedicure, schoonheidssalon Winkel Sportfaciliteiten Tandarts, fysiotherapie Kinderboerderij en herinneringsmuseum Alarmsysteem Technische dienst/huismeester Klantadviseur Zorg Snoezelruimte Bioscoop Huisdieren welkom Parkeerterrein en fietsenberging met oplaadpunt scootmobiel Ligt centraal in de wijk met een natuurlijke omgeving. OV dichtbij, wijkvoorzieningen op loopafstand

Huize Stokhorst, Enschede	
Particuliere ouderenorganisatie die een luxe woon en leefomgeving biedt voor mensen met een psychogeriatrische zorgvraag en anders naar het verpleeghuis moeten. Op 18 bewoners komen 18 fulltime medewerkers die volledig ten diensten staan van de bewoner. Kleinschaligheid, luxe en maximale service zijn de kernbegrippen. Deze woonvorm stelt geen eisen aan een specifieke omgeving. Omdat er zoveel zorg en service geboden worden zijn de bewoners niet afhankelijk van de ligging van het complex. Bron: http://compartijn.nl/home	Voor vermogende senioren met een psychogeriatrische zorgvraag 18 zorgappartementen 18 fulltime medewerkers (1 op 1 begeleiding) 24-uurs zorg en service Gemeenschappelijke ruimtes Dagelijks verse maaltijden door een kok Bibliotheek Buitenterrassen Logeerkamer Thuis technologie Dagactiviteiten Particuliere zorginstelling
Thuishuis, Amstelveen	
Een thuishuis is een kleinschalige woonvorm voor alleenstaande ouderen die niet alleen willen wonen of dreigen te vereenzamen. Het is een gewoon huis waar 5 tot 7 personen met elkaar onder één dak wonen. Veiligheid, huiselijkheid, gezelligheid en zelfredzaamheid staan centraal. Bron: http://www.thuishuis.org/	Voor alleenstaande senioren die dreigen te vereenzamen 7 levensloopbestendige huurappartementen Zelfstandige woonruimte Gemeenschappelijke ruimtes Dagelijkse ondersteuning door vrijwilligers Gezelligheid van elkaar Eigendom van Woningcorporatie en begeleiding door welzijnsstichting Centrale plek in de wijk met voorziening dichtbij Bewoners van het thuishuis zijn uit dezelfde wijk afkomstig
Toren van Ophelia, Almere	
Bouwconcept waarbij een woontoren wordt gerealiseerd met onder andere 34 kangoeroewoningen. Gezamenlijke voorzieningen zitten onderin het gebouw. Het project lijkt nooit te zijn gerealiseerd. Bron: http://almere.serc.nl/stadsdelen-almere/almere-poort/bouwprojecten-in-poort/toren-van-ophelia/	Voor mensen met een zorgrelatie zoals co-ouders, LAT-relaties, meerdere generaties met wederzijdse zorg en alleenstaande ouders. 34 Kangoeroewoningen Gemeenschappelijke voorzieningen zoals kapper, apotheek, horeca en recreatieruimte 80 procent sociale koop en sociale huur de woning kan ook gesplitst worden in 2 aparte woningen en apart van elkaar verhuurd worden Toekomstige bewoners denken mee in ontwerp Zorg wordt geboden door mantelzorger en/of thuiszorg Verhuur door Woningcorporatie Worden ontwikkeld op basis van mede-opdrachtgeverschap
Mantelzorgwoning, Lissersbroek	
Tijdelijke wooneenheid geplaatst in de tuin van een bestaande woning.	Voor mensen die (tijdelijk) voor een hulpbehoevende willen zorgen Zelfstandige woning bij familie

Bron: http://www.pasaan.nl/index.php?q=1&t=1	Zorg door mantelzorger en/of thuiszorg Particulier initiatief
Levensloopbestendige woning, Reusel	
Zelfstandige woning geschikt gemaakt voor alle levensfasen waarbij rekening is gehouden met invaliditeit en zorg. Bron: http://www.wonenopleeftijd.nl/de_kempen/voorbeelden-woningaanpassing/rubriek/11/praktische_voorbeelden_van_verbouwingen/67/	Voor iedereen die in de toekomst denkt te maken te krijgen met een zorgvraag Zelfstandige woning Mogelijkheid tot verbouw huidige woning Woningaanpassing zoals rolstoeltoegankelijk maken, slaap- en badkamer op de benedenverdieping Afhankelijk van wensen en behoeften Particulier initiatief
Levensbestendig Wooncomplex, Kampen	
Nieuwbouwproject gerealiseerd met het idee dat je er je leven lang kunt blijven wonen onafhankelijk van leeftijd en zorg. Bron: http://www.kcwz.nl/doc/levensloopgeschied/levensloopgeschied_goodpractices/Bundel_praktijkvoorbeelden.pdf	Voor iedereen geschikt, ook als mensen ouder worden of zorg/begeleiding nodig hebben 79 appartementen in de sociale huur trappen en liften voor toegang appartementen lage drempels, brede deuren Eigendom van Woningbouwcorporatie Middenin de wijk met levendigheid van meerdere generaties
Talitaconcept, Houten	
Senioren en jonge alleenstaande moeders wonen samen in een complex, ieder in een eigen woning. Senioren begeleiden hen bij de dagelijkse situaties. Bron: http://www.eckm.nl/upload/files/2619-uniek-woonconcept-in-houten-koppelt-tienermoeders-en-senioren.pdf	Voor actieve zelfstandige senioren met maatschappelijke betrokkenheid 13 appartementen voor tienermoeders 4 grotere appartementen voor senioren op de begane grond Gemeenschappelijke ruimtes Sociale zorg over en weer Vrijwillige senioren worden begeleid door Stichting Timon Stichting Timon huurt complex van woningcorporatie die eigenaar is Midden in de woonwijk zodat tienermoeders zich deelgenoot voelen van de maatschappij
De ZorgVilla, Veenoord	
Kleinschalige, particuliere voorziening waar zowel voor jongeren als ouderen een combinatie mogelijk is tussen wonen en zorg. Dit kan voor tijdelijk of voor permanent verblijf. De woongelegenheden zijn comfortabel en stijlvol ingericht en biedt zorggarantie. Voorzieningen zoals kapper e.d. zijn openbaar.	Voor vermogende mensen met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag 18 zelfstandige appartementen waarvan 2 geschikt voor echtparen Gemeenschappelijke ruimtes 24-uurszorg Personenalarmering Dagbesteding voor bewoners en voor mensen die nog thuis wonen Maaltijdservice Biljartzaal, bioscoop, gymzaal

Bron: http://www.dezorgvilla.nl/	Tuin met buitenzwembad Kapsalon, pedicure- en schoonheidssalon Ruimtes om af te huren voor speciale gelegenheden Particulier initiatief Zorg wordt geboden door thuiszorgonderneming Ligt in een landelijke, stijlvolle omgeving die luxe en rust uitstraalt
Zorgvilla's, Hoogeloon	
Burgerinitiatief waarbij inwoners van Hoogeloon zich hebben verenigd om zelf een woonzorgaanbod te realiseren. Deze kleinschalige woonvorm maakt het mogelijk om hulpbehoevenden zo lang mogelijk in de eigen woonplaats te laten wonen. Bron: http://zorgcooperatie.nl/index.php?p=kleinschalig-wonen	Voor cliënten met dementie en voor mensen met een verstandelijke beperking 7 appartementen voor cliënten met dementie 7 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking 4 reguliere appartementen 24-uurs zorg geleverd door 17 medewerkers 20 vrijwilligers Domotica, alarmering Tuinontwerp door studenten en ouderen Georganiseerd door Stichting Samen Anders Samenwerking met 3 zorgaanbieders Vastgoed eigendom van woningcorporatie
Woonzorgcentrum de Benring, Voorst	
Woonzorgcoöperatie opgericht door een groep inwoners, die zich inzet voor het behoud van voorzieningen, verlenen van zorg, het realiseren en in stand houden van een ontmoetingscentrum en het organiseren van activiteiten voor ouderen. Bron: http://www.trimenzo.com/woonzorgcentra/woonzorgcentrum-de-benring http://woonzorgcooperatievoorst.nl/	Voor iedereen die niet zelfstandig kan wonen (jongeren, ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking) 73 eenpersoonsappartementen 7 appartementen voor echtparen 3 appartementen voor kortdurend verblijf 24-uurs zorg Specifieke zorg gericht op respijtzorg, ouderen, dementie en voor mensen met verstandelijke beperking Ontmoetingscentrum met dagactiviteiten Vastgoed eigendom van woningcorporatie Samenwerking met 2 zorgaanbieders Ligt in een groene en rustige omgeving
Verzorgingshuis Humanitas, Deventer	
In ruil voor dertig uur inzet per maand krijgen studenten een gratis kamer in het verzorgingstehuis. Zo hebben bewoners gezelschap, hoeven studenten geen geld te lenen voor een huurkamer en is er geen sprake van leegstand.	Voor ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen en voor studenten met maatschappelijke betrokkenheid of een kleine portemonnee 160 appartementen waarvan 6 appartementen voor studenten, ieder op een eigen gang

Bron: http://www.humanitasdeventer.nl/nieuws/115-student-op-kamers-tussen-de-ouderen	Naast reguliere zorg en woonruimte biedt dit verzorgingstehuis sociale/vrijwillige zorg door studenten: Dagelijkse gezamenlijke broodmaaltijd Tijd voor een praatje Kleine klusjes Hulp bij computerproblemen Boodschappen voor een zieke bewoner
Wijkpunt Pannenhoeve, Waalwijk	
Wijkknoppunt bestaande uit woningen en voorzieningen zoals een school, een gezondheidscentrum, een wijkpunt en een dienstencentrum. Bewoners uit de wijk en de ruimere omgeving kunnen hier terecht. Maatschappelijke diensten hebben hun krachten gebundeld en zijn bereikbaar achter een loket. Bijzonder aan dit concept is dat ze heel goed gebruik maken van elkaars mogelijkheden. Er zijn tal van combinatie-activiteiten: - Cliënten van RIBW koken onder begeleiding van een kok voor het Eetpunt - Ouderen vouwen tijdens de dagbesteding de was op voor het Zorghotel - Ouderen helpen kinderen van de BSO met knutselen - De theatergroep geeft een optreden voor mensen van de dagbesteding Bron: http://pannenhoeve.nl/	Voor iedereen toegankelijk Woonvoorzieningen: Particuliere zelfstandige appartementen Woonvorm voor volwassenen met een lichamelijke beperking en/of licht verstandelijke beperking Zorghotel voor mensen van alle leeftijden met een tijdelijke ondersteuningsvraag 24-uurs zorg voor specifieke doelgroepen Rolstoeltoegankelijk Gezamenlijke binnentuin Dagbesteding voor verschillende doelgroepen Dementie-consulenten Gezondheidssprekuren voor senioren Klussen en diensten centrale, repaircafe Buurtontmoetingsplek met tal van activiteiten Basisschool en BSO Toneelgroep Thuiszorg Restaurant het Eetpunt Maatschappelijk werk, tandarts, huisarts, buurtteam, woningcorporatie, orthopeed Diëtiste, rouwbegeleidingsgroep, consultatiebureau, bloedprikpunt Personenalarmering Centraal in de wijk
Welkomhuis Twente, Deurningen	
Zorgcollectief de ZorgSamen organiseert leuke activiteiten voor hulpbehoevenden om hen een zorgeloze dag of vakantie te bezorgen Bron: http://www.welkomhuis-twente.nl/	Voor volwassenen met een fysieke en/of mentale beperking-, ouderen, jongeren, gezinnen, kinderen en mantelzorgers. Geheel verzorgde vakanties 24-uurszorg Dag-arrangementen met een 'Twents tintje' Zorgcollectief van betrokken zelfstandige professionals gerelateerd aan de zorg Vakantiepark faciliteert de huisvesting Vakantiepark in een mooie omgeving

Rondje Wijk, Enschede	
Nieuw initiatief om goedkoop in de buurt op stap te gaan. De vervoersdienst rijdt in een bepaald gebied van de wijk en kost 2,00 euro per rit. Je kunt bijv. naar een woonzorgcentrum gebracht worden voor een activiteit of maaltijd. Maar kunt ook naar een andere locatie zoals supermarkt, het zwembad, of een bezoek aan familie. Bron: http://www.livio.nl/debleekhof/rondje-wijk	Voor senioren Vervoer naar wijkvoorzieningen Georganiseerd door personenvervoer in samenwerking met een verpleeghuis Het servicegebied van het vervoer ligt rondom het woonzorgcentrum zodat senioren gefaciliteerd worden hier naar toe te gaan Voor mensen met een indicatie vanuit WLZ Verpleeghuiszorg in de thuissituatie Klussendienst, schoonmaakservice, pedicure, kapper Gezelschap
VerpleegThuis, Zoetermeer, Krimpenerwaard	
Experiment om te onderzoeken of zorg die normaliter in een verpleeghuis wordt geleverd, aan huis kan worden geleverd, zodat opname in het verpleeghuis uitgesteld of afgewend kan worden. 12 cliënten worden door een team van 10 professionals ondersteund waarbij de zorg veel uitgebreider is dan de normale thuiszorg. Verder kunnen senioren gebruik maken van algemene voorzieningen. Bron: http://www.welthuis.nl/verpleegthuis/	Alarmering Mantelzorgondersteuning Activiteiten voor ouderen Zomerschool voor senioren Administratieve Dienstverlening Ouderen Ouderenbus Telefooncirkel, groep mensen die elkaar dagelijks belt Maaltijdservice aan huis Wijkrestaurants Hulp bij het organiseren van een goede dagbesteding Computerleercentrum Samenwerking tussen Welzijnsorganisatie, Thuiszorgorganisatie, innovatieve zorgadviseur
Warande	
Stichting die alle mogelijke vormen van zorg aanbiedt aan senioren en zich onderscheid in aanbod met levensbeschouwelijke visie. De zorgorganisatie heeft meerdere vestigingen en op elke vestiging wordt een andere doelgroep bediend. Het aanbod van de instelling is voor de bewoners en voor inwoners van de wijken om de vestigingen heen. Georganiseerd door één en dezelfde zorgorganisatie. Omgeving met meerdere zorginstellingen bij elkaar zodat je gebruik kan maken van elkaars voorzieningen en expertise.	Voor hulpbehoevende senioren met een christelijke of antroposofische grondslag Zorg aan huis Zelfstandige appartementen met volpension en zorg op afroep Verzorgingshuizen, verpleeghuizen Verpleeghotel Woonzorgcentrum voor senioren met psychiatrische problematiek Van zorg op afroep, zorg voor tijdelijk verblijf, crisiszorg tot 24-uurs zorg en palliatieve zorg Nachtopvang: logeren van één of enkele nachten in een woonzorgcentrum Alarmopvolging Huishoudelijke ondersteuning Maaltijdservice Senioren servicepunt

Bron: http://www.warandeweb.nl/service-advies/zorgaanbod-vestiging	Mediatheek, leesgroep, discussiegroepen, Taalcursussen, zang en muziek Open ateliers, Concerten, diners, museumbezoek, Winkeltje Lounge met biljart, bridgen kapsalon, beautysalon, bubbelbad, Activiteiten georganiseerd met kinderopvang Adviesspreekuur Seniorenfitness, meer bewegen voor ouderen, volleybal, Georganiseerd door één en dezelfde zorgorganisatie Omgeving met meerdere zorginstellingen bij elkaar zodat je gebruik kan maken van elkaars voorzieningen en expertise
Zorghotels	
Zorghotels.eu biedt u een selectie van particuliere accommodaties voor verblijf met zorg of de mogelijkheid daartoe en beperkt zich hierbij niet tot Nederland. Er is geselecteerd uit: - Herstelhotels - zorgresidenties/zorgvilla's - aangepaste vakantie- en/of zakenhotels - aangepaste kuurcentra - aangepaste B&B's Bron: https://www.zorghotels.eu/accommodaties/top/vakantiehôtels	Voor hulpbehoevenden die op vakantie willen of een tijdelijk verblijf nodig hebben om te herstellen Particuliere accommodatie voor verblijf met zorg
Domus Magnus de Magistraat	
Voorbeeld van luxe woonzorgappartementen waar je zelfstandig leeft en mogelijkheid tot 24-uurs zorg geleverd wordt door een vast team. Verder bieden ze een zorghotel, vakanties met zorg, dagbesteding en terminale zorg. Bron: http://www.domusmagnus.com/ http://www.domusmagnus.com/locaties/demagistraat/zorghotel	Voor tijdelijk verblijf bijv. voor herstel na een operatie of ziekenhuisopname, als het thuis even niet meer gaat, ter ontlasting van de mantelzorger, voor vakantie of ter overbrugging naar permanent verblijf
SeniorenKliniek, Hulst	
Tijdelijk verblijf voor kwetsbare senioren met een medische hulpvraag met als doel er zo kort mogelijk te verblijven en de zorg te leveren die nodig is.	Voor ouderen met een indicatie voor chronisch somatische zorg die wachten op een opname in het verpleeghuis Voor kortdurend herstel zonder intensieve revalidatie

Bron: http://www.curamus.nl/over-wonen/seniorenkliniek-hulst.htm	Ter voorkoming van een opname in het ziekenhuis (ziekenhuis verplaatste zorg) Voor palliatieve zorg wanneer de hospice vol ligt 16 eenpersoonskamers Medische zorg door huisarts of specialist ouderengeneeskunde Gemeenschappelijke ruimten Restaurant met een groot terras Kapsalon, winkel, apotheek, huisartsenpraktijk, fysiotherapie praktijk, osteopathie, logopedie, ergotherapie, welzijnswinkel Kapel Dagactiviteiten Georganiseerd door zorginstelling Rustige omgeving met medische voorzieningen in het pand
Revalidatiecentrum	
Tijdelijk verblijf voor patiënten die herstellen van een operatie of ongeval. Bron: http://www.curamus.nl/over-wonen/revalidatiecentrum.htm	Voor mensen die moeten revalideren na een knie-of heupoperatie, ongeval, een beroerte of hersenbloeding Multidisciplinaire behandeling en zorg gericht op revalidatie 24 eenpersoonskamers Gedeelde badkamer en toilet Gemeenschappelijke ruimten Verblijf voor 4 weken tot maximaal 6 maanden Gedeelde voorzieningen met de seniorenkliniek hierboven Zorginstelling Ruimte voor multidisciplinair werken en medische voorzieningen in het pand/nabij
Thomashuis	
Kleinschalige woonvorm in monumentale boerderij die verstandelijke gehandicapten een thuis biedt. Bron: http://thomashuizen.nl/bunde/home.aspx	Voor mensen met een verstandelijke beperking 24 uren zorg door zorgondernemers, vaste medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 8 zit/slaapkamers 3 badkamers logeerkamer voor tijdelijk verblijf of voor familie gemeenschappelijke woonkamer met open keuken eigen woonruimte voor zorgondernemers ruime tuin met kippen, moestuin, kweekkas, vijver, trampoline en schommel Geleid door echtpaar met kinderen die woonachtig zijn op de boerderij

	Aan de rand van het dorp met voorzieningen op loopafstand. In een ontspannende en rustige omgeving met natuur dichtbij
Concept Reumafonds	
Een afdeling in een appartementencomplex voor mensen met een specifieke aandoening. Zo help je elkaar een handje verder door ervaringen te delen, bijeenkomsten te organiseren en voorzieningen te delen. Bron: http://www.reumafonds.nl/informatie-voor-doelgroepen/patienten/dagelijks-leven/omgaan-met/omgaan-met-klachten	Actief iets doen tegen reumaklachten: Voetproblemen – ergotherapeut Beweging – fysiotherapeut Huisarts in het pand Ontspanningsoefeningen Warmte of ijspakking Warme baden? Warme temperatuur op de afdeling? Valpreventie Verhoogde toiletten Gezamenlijk gebruik van hulpmiddelen Goed slapen Maaltijdservice met gevarieerd en gezond eten
Fokuswoning	
Zelfstandige woningen verspreid over de wijk of appartementencomplex, voor volwassenen met een lichamelijke handicap Bron: http://www.fokuswonen.nl/	Volledig aangepaste gelijkvloerse woning Van buiten niet als Fokuswoning herkenbaar Alarmintercom systeem Spoelföhninstallatie Hoog-/laagbad Verstelbaar aanrechtblad Servicepunt in de wijk met ADL-eenheid en 24-uurs dienstverlening op afroep Mogelijkheid om met partner, gezin en huisdieren te wonen Woning is eigendom van woningcorporatie. Cliënten betalen reguliere huur. Gemeente betaalt voor de aanpassingen in de woning Kosten voor ADL-assistentie worden vergoed door subsidie Vraagt om 12 tot 20 Fokuswoningen in een wijk gekoppeld aan een centraal servicepunt
De Berkenhof	
Particulier initiatief voor levensloopbestendig wonen voor ouderen, met uitzondering van ernstige dementie. Wonen in een voormalige school.	Zelfstandige appartementen Gemeenschappelijke ruimten 24-uurs zorg door een vast klein team zorgmedewerkers Huishoudelijke hulp Thuiszorg wanneer iemand in de buurt woont van het wooncentrum Mogelijkheid tot kortdurend verblijf Mogelijkheid tot palliatieve zorg Huiselijke sfeer

Bron: http://www.woonzorgdeberkenhof.nl/ansen.html	Dagbesteding Bewegingstherapie door fysiotherapeut Restaurant en dorps huis op loopafstand Particulier initiatief door 2 zorgmedewerkers en hun echtgenoten. Mooie, aansprekende omgeving midden in het dorp
Woonzorgcentrum De Moerberg, IJmuiden	
Bron: http://www.zorgbalans.nl/wonen-met-zorg/zorgeloos-wonen/	Voor mensen die zorg nodig hebben of enkel particulier een woning huren Zelfstandige woning met uitzicht op duinen of voetbalvelden Vijf typen huurwoningen 24-uurs zorg structureel of op afroep Gemeenschappelijk restaurant en tuin Mix van bewoners Extra diensten: Alarmopvolging Maaltijden aan huis Huishoudelijke dienst Gezamenlijke activiteiten Was- en strijkservice Vervoer, OV op loopafstand Wordt gerealiseerd door zorgorganisatie die zorg en ondersteunende diensten biedt Rustige omgeving, met voorzieningen dichtbij, keuzemogelijkheid in appartementen en ook bewoners die niet zorgbehoefstig zijn
Meergeneratiehuis, Duitsland	
Verschillende generaties bij elkaar. Jongere bewoners wonen tegen redelijke huurprijzen Maken gebruik van kinderopvang Bijverdienen door bepaalde diensten te verlenen voor andere bewoners Bron: https://www.nudge.nl/blog/2015/01/09/generatiewonen-een-goed-alternatief/	In het midden van een dorp of stad Soort buurthuis waar allerlei activiteiten worden georganiseerd
Adriaan Pauw, Vlaardingen	
In een groot appartementencomplex worden drie verdiepingen gehuurd door een zorgorganisatie die woonvormen aanbiedt voor ouderen met dementie.	Voor ouderen met dementie Kleine woongroep voor zes tot zeven personen Gevestigd in wooncomplex op de zevende, achtste en negende verdieping Eigen appartement of appartement voor dubbele bewoning Gezamenlijke huiskamer Elke woongroep heeft een eigen voordeur

Bron: http://www.zgvlaardingen.nl/Locaties/AdriaanPauw.aspx	Per etage 1 keuken 24-uurszorg Ontmoetingsruimte op de begane grond Alle andere woningen in het complex worden door woningcorporatie verhuurd aan senioren
Hart van Vathorst, Amersfoort	
Bron: http://www.hartvanvathorst.nl/	Voor iedereen met een christelijke grondslag Accolade: Woongroep en dagbesteding voor dementerende ouderen en voor bewoners met niet aangeboren handicap Stichting Sprak: wonen met zorg voor mensen met een verstandelijke beperking Kinderdagverblijf Kerkzaal met 600 zitplaatsen en een open verbinding met de zorginstellingen zodat kerkgangers na de dienst in de centrale hal koffie kunnen drinken verzorgd door de bewoners Ruimtes op de begane grond die verhuurd worden aan ondernemers die voorzieningen bieden aan de bewoners en de wijk Tandheelkundig centrum, kapper, schoonheidsspecialiste, verloskundigenpraktijk Woningcorporatie beheert het gebouw en verhuurt het Kerk in eigen beheer gefinancierd Centrale ligging in de wijk
Kunstzinnig regionaal centrum met woongelegenheid voor senioren, Eibergen	
	Voor senioren met een passie voor kunst Industriële weverij met 24 zelfstandige appartementen Gezamenlijke atelierruimten Senioren geven workshops en cursussen Bewoners en andere kunstenaars kunnen hun werk exposeren Eigendom van woningcorporatie Monumentaal/kunstzinnig pand met uitnodigende functie
Woongemeenschap Eikpunt, Nijmegen	
Meergeneratie woonproject.	Voor inwoners van 0-100 jaar Visie op gemeenschapsvorming Ruimte voor stilte en bezinning Ecologie en duurzaamheid Zelfstandige woningen naar ieders behoefte: alleenstaanden, jong en oud, (één-ouder)

Bron: http://www.woongemeenschapeikpunt.nl/	gezinnen, echtparen, en kleine woongroepen tot 5 personen Zowel huur als koopwoningen Levensloopbestendig Woningen voor ouderen en gehandicapten op de begane grond, dicht bij gemeenschappelijke voorzieningen en openbaar terrein Kinderopvang Zorg door mensen in de wijk Gemeenschappelijke meditatie Gemeenschappelijke buitenruimte Natuurlijk spelen Werkplaatsen/dagbesteding Meerdere gemeenschapsruimten voor gezamenlijke activiteiten: koken, eten, tuinieren, ontspannen, met elkaar spelen, musiceren, dansen, schilderen, feesten, vieringen Op vrijwillige basis elkaar wederzijdse hulp en ondersteuning bieden Minimale hoeveelheid energieverbruik Innovatie en natuurlijke bouwmethoden/materialen Ruimte voor natuurlijke (eetbare) tuinen, weggeefwinkel, afvalscheiding, eigen waterzuiveringssysteem Logeerkamers Autodeelsysteem Organisatie door vereniging Vraagt om veel grond om een eigen wijk te bouwen
Buurtcirkel, Rotterdam	
	Een vorm van zelfstandig wonen waarbij iedere deelnemer vaardigheden en competenties inbrengt om elkaar te ondersteunen. Hier wordt één kernvrijwilliger aan toegevoegd die deze wederkerigheid mee coördineert. Buurtcirkels verlagen het gebruik van de reguliere zorg en verhogen de samenhang. De deelnemers wonen in hun eigen woning, in dezelfde wijk. Idealiter is een buurtcirkel samengesteld uit burgers met een zeer diverse zorgvraag (ouderen, verstandelijke beperking, psychiatrie). Dit zorgt ervoor dat de buurtcirkel zoveel mogelijk aanvullende competenties heeft.

Gebruik van technologie

Project Glazz	
Het gebruik van de google-glass bril voor intramurale en extramurale zorg om de kwaliteit van zorg te verhogen. Mensen kunnen langer thuis blijven wonen en ontvangen de beste zorg omdat snel en efficiënt contact gelegd kan worden met anderen. Bron: http://vvt.captise.nl/Actueel/Nieuwsdetails/tabid/78/ArticleID/2999/mod/408/Innoveren-in-de-zorg-met-Google-Glass-bij-Argos-Zorggroep.aspx http://www.argoszorggroep.nl/33/de-tweemaster	Voor senioren in de thuissituatie die hulp ontvangen van een mantelzorger. Voor zorgprofessionals die werken in situaties waar tips en instructie op afstand nodig zijn. Raadplegen van een specialist op afstand Instrueren van mantelzorgers Zorgorganisatie in samenwerking met bedrijf voor zorginnovatie Vraagt om een organisatie met bereidheid tot vernieuwing en onderzoek
Applicatie OpStap (in ontwikkeling)	
OpStap is een applicatie voor de iPad die zicht richt op senioren. Senioren kunnen met deze app activiteiten van Agros EropUit en Seniorenwelzijn bekijken en boeken. Daarnaast biedt de applicatie een overzicht van nuttige voorzieningen voor senioren in hun eigen buurt. Bron: http://www.argoszorggroep.nl/nieuws/82/ipad-app-opstap-is-officieel-onthuld http://www.argoszorggroep.nl/12/bijzonder	Voor thuiswonende senioren Overzicht van activiteiten en voorzieningen voor ouderen Ontwikkeld door zorgorganisatie in samenwerking met ouderen Vraagt om een organisatie met bereidheid tot vernieuwing en onderzoek
Huis van de toekomst, Hengelo	

Innovatief appartement boordevol technische snufjes die hulpbehoevenden in staat stellen zelfstandig te wonen. Met behulp van ICT-technologieën kun je het huis besturen met een tablet of via spraakcommando's. Bijvoorbeeld bij het commando "slaap" wordt de verlichting gedimd, de gordijnen gesloten en de nachtverlichting ingeschakeld. De LED-verlichting gaat aan die de bewoner begeleidt naar de badkamer. Bron: http://www.carintreggeland.nl/nieuws/archief/1/863/ eerste_bewoner_in_het_huis_van_toekomst.aspx	Voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken Deuren worden bediend op afstand Lichten gaan aan voor aankomst bij de woning Handpalmscanner opent de deur automatisch Spreek-luister verbinding Beeldtechnieken voor contact met zorgprofessionals Gordijnen, deuren, tv en radio worden bediend door tablet Besturing door spraakcommando's Beeldverbinding met de voordeur Sta-op stoel Sta-op bed Incontinentiesensor Wc met onderdouche en onderföhn Personenalarmering Medicijn dispenser met herinnering Wastafel die je naar je toe kunt trekken GPS-systeem die inschakelt bij verlaten van de woning Keukenapparatuur die automatisch in- en uitschakelt Dweilrobot Sunshower Volledig vanuit eigen zorgorganisatie ontwikkeld
Technische gadgets die huishoudelijke apparaten aansturen	
Bron: http://www.nu.nl/gadgets/3000476/huis-van-toekomst-jaar-nederland.html	Voor iedereen Slimme koelkast die bijhoudt welke producten er in je koelkast liggen, of ze nog houdbaar zijn, welke gerechten je ermee kunt maken. Producten die niet meer voorradig zijn kunnen automatisch via internet bijbesteld worden
Viva	
Kunstmatige intelligentie voor woningen. Applicatie die op basis van GPS-data woningen volledig regelen zoals verlichting, verwarming, apparaten en beveiliging te automatiseren zonder input van de gebruiker. Bron: https://meetviva.com/	Sensorthermosstaat die ruimtes apart van elkaar verwarmt en je op afstand kunt besturen. GPS melding als je thuiskomt. Huisbewaking Domotica Automatische en slimme verlichting en huishoudelijke apparaten Veiligheid, Comfort en Energiebesparing Commerciële partij Aansturen door applicatie

Overige

Aandoeningen	
Coronaire hartziekten Verhoogde bloeddruk Beroerte Kanker Dementie Verminderd gezichtsvermogen Achteruitgang van het gehoor Vallen en botbreuken Osteoporose Longontsteking Geriatrische aandoeningen	Preventiesprekuren voor patiënten met hart- en vaatziekten. Preventie van hoge bloeddruk Cholesterolverlaging Preventie gericht op roken
Zorggroep Almere	
Integrale zorgketen die zorgprogramma's ontwikkelen voor verschillende specialisaties zodat patiënten optimaal geholpen worden. Bijv. Zorgprogramma Hart- en vaatziekten met als doel het optimaal behandelen van hart- en vaatziekten zodat bijkomende gevolgen vermeden kunnen worden. Bron: https://www.zorggroep-almere.nl/hart-en-vaatziekten/zorgprogramma-hart-en-vaatziekten/	Voor patiënten met hartfalen of een verhoogd risico erop. Afgestemde zorg gericht op de aandoening, door huisarts, doktersassistente, praktijkondersteuner, thuiszorg, apotheker, fysiotherapeut en diëtist Leefstijladviezen over eten, bewegen, roken, alcohol Mogelijkheid tot begeleiding van aanpassen leefstijl Wordt georganiseerd vanuit huisartspraktijk/zorginstelling Stelt geen eisen aan de omgeving, wel de wil om samen te werken en de best mogelijke zorg te leveren
Haagse Wijk- en Woonzorg, Den Haag	
informatie door gespecialiseerd reuma verpleegkundige die patiënten in de thuissituatie adviseert hoe ze het beste met de aandoening om kunnen gaan. Bron: http://www.hwwzorg.nl/voor-verwijzers/ons-zorgaanbod/reuma/	Voor ouderen met een specifieke aandoening Gespecialiseerde zorg voor: Astma/COPD Dementie Diabetes Multiple Sclerosis Hersenbloeding/infarct Oncologie Parkinson Reuma Huisbezoek Voorlichting en advies Begeleiding bij leefstijlaanpassingen Thuiszorginstelling
Zorg Au-pair	

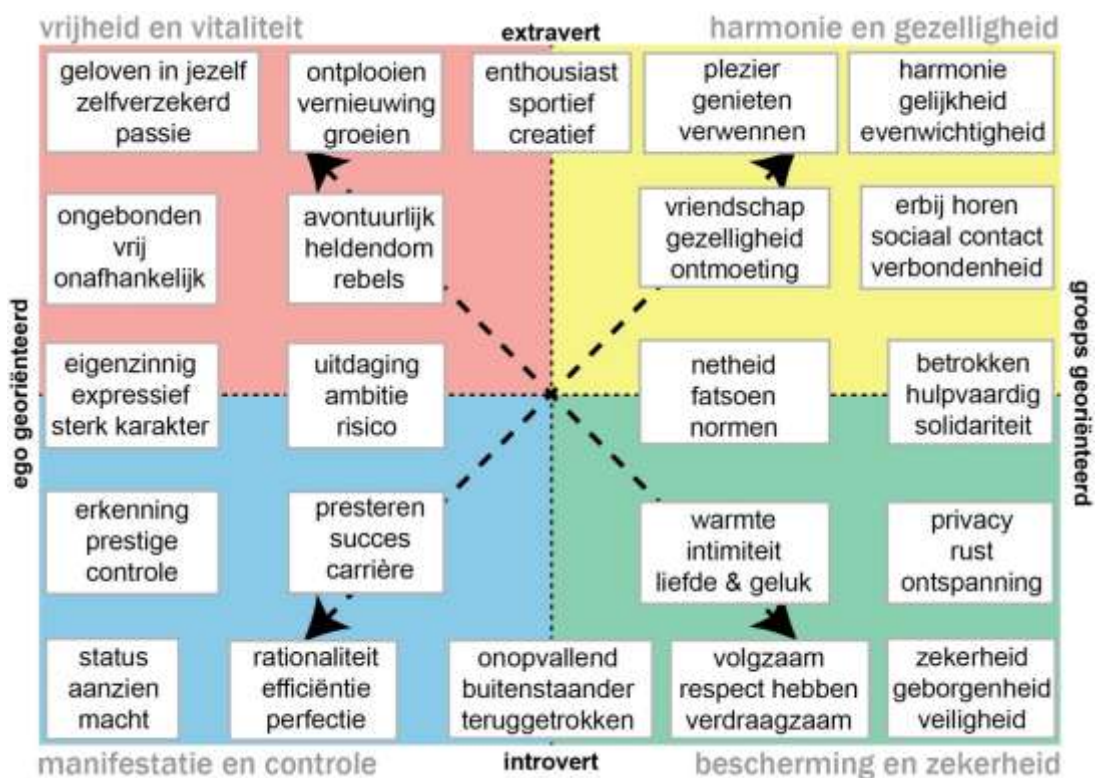
Inwonende thuishulp die wordt betaald om dag en nacht bij ouderen in huis te wonen. Ze werken als volwaardige verzorgenden en verrichten daarnaast huishoudelijk werk. Een buurt au pair is een au pair waarbij de zorg door meerdere huishoudens 'gedeeld' wordt, zorgt weliswaar voor iets meer privacy en de kosten kunnen gedeeld worden. Echter de exclusiviteit en de mogelijkheid tot continue zorg wordt ook beperkt. http://www.usp-mc.nl/nieuws/corporaties/zorg-au-pair-de-oplossing-voor-langer-zelfstandig-/	
Lekker leven	
Landelijk netwerk van professionele dienstverleners met dienstenpakket om ouderen zo actief mogelijk zelfstandig thuis te laten leven Bron: https://www.lekkerleven.nl/onze-diensten	Voor thuiswonende ouderen Bemiddelingsservice voor diensten zoals: Huishoudelijke hulp Tuinman Belastingaangifte Pedicure Maaltijdservice Personenalarmering Gezelschapsservice Woon-zorgadvies Mobiele reisadviseur et cetera Commerciële partij Vraagt om ouderen die om kunnen gaan met computer en zelfsturend vermogen om iemand in te huren
Lekker thuis blijven wonen	
Dienstenservice met een tweeledig dienstenpakket. Service aan individuele burgers om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen en dit zo slim mogelijk in te richten. Service aan gemeenschappen om een digitaal netwerk te creëren zoals een dorps op wijkplein zodat je mensen die dichtbij wonen makkelijk kunt vinden. Bron: http://www.lekkerthuisblijvenwonen.nl/VoorWieThuisWilBlijvenWonen.aspx	Voor groepen oudere burgers uit dezelfde buurt die zich met elkaar willen verbinden. Zoeken geschikte leveranciers uit de regio voor diensten als: Maaltijdservice Beeldbellen Goedemorgenservice Vervoersdienst Schoonmaakhulp et cetera Thuiszorgorganisatie Apparatuur moet thuis geïnstalleerd worden en senior moet computervaardig zijn
Witte diensten	

Site die vraag en aanbod van dienstverlening aan huis samenbrengt. Bron: http://wittediensten.nl/	Voor iedereen Vindplaats voor mensen die diensten willen afnemen of diensten willen aannemen zoals Schoonmaak Tuinonderhoud Boodschappendienst Oppassen Thuiszorgorganisatie Vraagt om computervaardigheid
--	--

Bijlage 2 Klantgroepen serviceflats door Smart Agent Company



66



Bijlage 3 Deelnemers meedenksessie

Coöperatieve Vereniging Serviceflat De Oldenborgh u.a., Zeist

Parkflat Houderinge, Bilthoven

Parkflat Stadsfenne, Sneek

Residence Bosch van Bredius, Naarden

Residentie De Burghave, Heemstede

Serviceflat De Luchte, Driehuis

Serviceflat Hoogwatum, Delfzijl

Serviceflat Nieuw Beerschoten, Zeist

Serviceflat Schouwenhove, Leiden

Serviceflat Belvédère, Ede

Serviceflat Belvédère Nieuw Wolfslaar, Breda

Serviceresidenties Drechtstreek, Sliedrecht

Bijlage 4 Vragen bij de situatieschets

Serviceflats zijn er in allerlei soorten en maten, met kleine of grote(re) problemen, maar ze hebben over het algemeen één ding gemeen: het concept is verouderd en dient aangepast. Hierbij ontbreekt het meer dan gemiddeld aan de noodzakelijke financiële middelen. En is er dikwijls beperkt kennis van mogelijke financieringsopties die zouden kunnen helpen bij kleine, maar ook grotere investeringen. Dat zorgt ervoor dat voor de meeste besturen een transformatieproces een lastige horde is. Om grip te krijgen op de problemen en uiteindelijk tot een business case te komen is het belangrijk de situatie bij de flat goed in beeld te brengen. Voor een dergelijke zelfscan biedt de volgende lijst met vragen en aspecten een leidraad.

1. Het object:

- de constructie van het gebouw (dragende systemen vanaf fundering)
- de schil van het gebouw (dak, gevel)
- het omliggende terrein
- de inrichting van het gebouw
- de infrastructuur
- de Installaties (verwarming, luchtbehandeling en koeling, elektrische installaties, water, riolering en sanitair)

2. De omgeving van het object:

- de marktvraag op basis van lokale demografische ontwikkeling
- de status en ontwikkeling van het aanbod in de omgeving (concurrentieanalyse)
- de ruimtelijk kwaliteiten van de locatie (groen, uitzicht et cetera)
- de locatie van het gebouw ten opzichte van de voorzieningen (nabijheid winkels)
- de locatie van het gebouw ten opzichte van zorgvoorzieningen (ziekenhuis, arts et cetera)

3. De eigendoms- en bestuursstructuur binnen de serviceflat:

- de juridische status van het gebouw en gronden (beslissingsbevoegdheid)
- de inrichting van het bestuursmodel en de daarbij behorende structuur (snelheid van handelen)
- lopende (langjarige) contracten met derden (bijvoorbeeld zorg)
- verhoudingen met andere partijen in de directe omgeving (gemeente, corporatie)

4. De financiële situatie en mogelijkheden:

- het verwachte jaarlijkse exploitatie overschot of tekort (inkomsten versus uitgaven)
- reserveringen voor onderhoud (Meer Jaren Onderhoud Programma's)
- mogelijke plannen voor aanpassingen/renovaties, inclusief bedragen
- leegstand in percentage en absolute aantallen, 15 procent is redelijk
- prijzen voor huur en/of koop
- hoogte van de servicekosten en inhoud van het pakket

Bijlage 5 Vragen bij de thema's

Herpositionering vraagt om scherpe keuzes in het woonklimaat die je als serviceflat wil aanbieden. Met welk woonmilieu kun je onderscheidend en aantrekkelijk zijn en blijven? En wat vraagt dit? Deze thema's dienen om u te inspireren.



Thema: Intelligente woning

Klantgroep

- Is er een klantgroep te interesseren die zich richt op enige luxe en die innovatieve techniek waardeert en hiervoor wil betalen?
- Klanten die gesteld zijn op vrijheid en onafhankelijkheid, een beetje eigenzinnig zijn, en vernieuwing wel leuk vinden?

69

Technologie en infrastructuur

- Is het gebouw geschikt voor het aanleggen van de nieuwste domotica?
- Is de organisatie in staat de nieuwste domotica te faciliteren en aan te leggen?
- Is de domotica in de wooneenheden op maat in te richten?
- Kan er geëxperimenteerd worden in het ruimtegebruik? Is hiervoor de ruimte? Ruimte voor "vrijdenkers" noemen we dat.
- In de verbinding met zorg: zijn er verbindingen te leggen met zorgaanbieders en hun infra (denk aan alarmering en beeldzorg)?

Gebouw

- Beschikt de serviceflat over driekamerappartementen?
- Zijn er gezamenlijke ruimtes waar activiteiten georganiseerd kunnen worden?
- Is de serviceflat in uitstekende staat?
- Is de inrichting van de serviceflat modern, "let op: geen seniorencomplex maar modern en *new living*"?
- Is de serviceflat geschikt om relatief zelfstandig te wonen?
- Is er een moderne plint met toegang naar de omgeving?

Zorg

- Is de zorg op afroep te organiseren?
- Aansluiting op beeldzorg en alarmering?
- Zijn de zorgmedewerkers in staat met de nieuwste domotica om te gaan?

Bestuur

- Hebben (toekomstige) bewoners (verregaand) inspraak in de besluitvorming?

Thema: Duurzaam en groen

Klantgroep

- Is er een klantgroep te interesseren die zich richt op 'ecologische luxe' en die duurzaamheid waardeert (wereldverbetering) en hiervoor wil betalen?
- Een klantgroep die "gezamenlijk" wil bijdragen aan de kwaliteit van het leven nu en in de toekomst. En een klantgroep die hierdoor ook geld wil besparen (op de langere termijn).

Gebouw

- Is de serviceflat (minstens) energieneutraal (te maken)?
- Wordt er gebruik gemaakt van de nieuwste inzichten op het gebied van duurzaamheid bij renovatie en verbouw? Denk aan: zonnewarmte, warmtepompen, windenergie, isolatie, verlichting, groene stroom, aardwarmte,
- Zijn de appartementen voorzien van energiebesparende voorzieningen?
- Is de serviceflat in uitstekende staat met een moderne ecologische en groene uitstraling?
- Is er in de serviceflat sprake van een hoge mate van privacy voor bewoners?
- Is de inrichting van de serviceflat modern, groen en luxe?
- Beschikt de serviceflat over driekamerappartementen?
- Is er ruimte voor 'groene bedrijvigheid' in en om de serviceflat te maken? Bijvoorbeeld: elektrisch vervoer, auto-deling of juist groene teelt in de tuin?

70

Voorzieningen/ activiteiten

- In welke mate zijn er culturele activiteiten te ondernemen in de nabije omgeving?
- Zijn er winkels en horecavoorzieningen nabij?

Zorg

- Is de zorg 24-uur per dag afroepbaar?

Bestuur

- Hebben (toekomstige) bewoners (verregaand) inspraak in de besluitvorming?

Thema: Centraal in de buurt

Klantgroep

- Is er een klantgroep te interesseren die sociale contacten in de eigen omgeving belangrijk vindt?
- Mensen die graag mensen ontmoeten en mee willen doen, en anderen mee willen laten doen.
- Mensen met een 'open houding', die het ontmoeten van nieuwe mensen leuk vinden en verhalen vertellen of willen horen.

Gebouw

- Is de serviceflat een ontmoetingspunt in een woonwijk/dorp of stadsdeel?
- Hebben buiten senioren ook andere doelgroepen een plek in de serviceflat?

- Zijn er mogelijkheden om de plint open te stellen voor sociale en ondernemende activiteiten en zo extra inkomsten te genereren?
- Biedt de serviceflat voldoende en uitgeruste ruimtes voor gevarieerde activiteiten en ontmoetingen?
- Beschikt de serviceflat over ruime twee- of driekamerappartementen?
- Is de serviceflat goed makkelijk toegankelijk en bereikbaar voor diverse groepen?

Sociale omgeving/ voorzieningen

- Is er een levendige buurt- en verenigingsleven in de flat en in wijk?
- Zijn er ontmoetingsplekken in de directe nabijheid?
- Zijn er winkels en horecavoorzieningen nabij? Zo, niet: kunnen deze gecreëerd worden (eten/drinken en horeca)?
- Is er een actief 'beheer' voor gebruik van ruimtes en vermarkten en aanbieden van ruimtes voor nieuw initiatief?
- Liggen er relaties naar scholen en onderwijs om een vaste stroom aan ideeën en activiteiten te verbinden met je serviceflat en de omgeving van de flat (maatschappelijk ondernemerschap)?

Zorg

- Is de zorg 24-uur per dag afroepbaar?
- Is er ruimte voor een zorgpunt (ook voor de buurt)?
- Is er ruimte voor zorgprofessionals in de flat (ook voor de buurt)?
- Is er ruimte voor dagactiviteiten gerelateerd aan zorg?
- Is er een prikpost of inlooppunt voor zorgprofessionals?

71

Thema: Samen

Klantgroep

- Is er een klantgroep te interesseren met een groot sociaal netwerk die graag in een *social community* woont?
- Mensen die willen bijdragen aan het wonen en leven van anderen en het belangrijk vinden dat ieders talenten benut worden. Vitaal en minder vitaal, jong en ouder en gemengd willen wonen.

Gebouw

- Is er de mogelijkheid gezamenlijk te eten en te koken?
- Zijn er mogelijkheden en ruimtes voor gezamenlijke activiteiten, zowel buiten als binnen?
- Zijn de woningen onderling te verbinden?
- Zijn er gezamenlijke huiskamers?
- Is er voldoende privacy dat mensen van buiten niet zomaar de serviceflat in kunnen?
- Worden er regelmatig activiteiten georganiseerd? Is er een "dorpsplein" (eventueel digitaal) waarop ontmoeting plaatsvindt?
- Beschikt de serviceflat over tweekamerappartementen?
- Is het mogelijk woningen te verkopen/verhuren aan het sociale netwerk van bewoners?
- Is er een 'klusruimte' en ruimte voor hand en spandiensten?
- Kinderen en kinderactiviteiten: is hier ruimte voor?

Zorg

- Wordt 'informele zorg' geboden en ondersteund in de serviceflat?
- Is de zorg 24-uur per dag afroepbaar?
- Is er permanent aanwezigheid van zorg overdag in de flat voor de bewoners?
- Zijn er dagactiviteiten te organiseren in het kader van respijtzorg?
- Is er een 'zorgcoach' aanwezig in de flat? Iemand die kan ondersteunen bij het verlenen van mantelzorg?

Thema: Veilig en verzorgd

Klantgroep

- Is er een klantgroep te interesseren die intensieve zorg nodig heeft in een veilige, gesloten omgeving?
- Klanten die cognitief achteruit gaan of verminderd mobiel zijn en op zoek zijn naar een liefdevolle, warme en verzorgende woonomgeving? "Doe maar normaal, dan doe je al gek genoeg", zou een lijfspreuk van deze klantgroep kunnen zijn.

Gebouw

- Is er sprake van een hoge mate van privacy? Wordt er veiligheid geboden?
- Is de serviceflat warm en knus ingericht?
- Beschikt de serviceflat over 2-kamer appartementen?
- Beschikt de serviceflat over ruimten die rolstoel- en eventueel bedtoegankelijk zijn?
- Beschikt het gebouw over digitale infrastructuur met veiligheidsvoorzieningen: sensoren, alarmering, beeld en geluidintercom?

72

Activiteiten en dagindeling

- Is er sprake van een vaste dagstructuur: een gezamenlijk leefritme?
- Met gezamenlijke georganiseerde activiteiten voor de bewoner?
- Is er sprake van een sociale controle en aandacht voor elkaar?
- Zijn er in de serviceflat mogelijkheden voor welzijnsactiviteiten door een groep vrijwilligers?

Zorg

- Is de zorg 24-uur per dag aanwezig?
- Is er permanent aanwezigheid van zorg 24 uur per dag in de flat voor de bewoners?
- Zijn er dagactiviteiten te organiseren?
- Is er een samenwerking tussen huisarts, specialist ouderengeneeskunde en wijkverpleegkundige beschikbaar voor de flatbewoners?
- Zijn eerstelijns zorgprofessionals verbonden aan de flat en beschikbaar?