

## ALTUS ADVIES EN ONTWIKKELING EN ALTUS WOONZORGDIENTEN

### Vraaggestuurde projectontwikkeling voor wonen en zorg

Utrecht, november 2005

Els de Jong, Bureau voor woononderzoek

In opdracht van het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg

Altus is een integrale projectontwikkelaar voor wonen en zorg. Altus levert nieuwbouwappartementen, waarbij in de splitsingsakte is opgenomen, dat de VvE een speciale taak heeft, namelijk het verlenen van comfort- en zorgdiensten. Altus woonzorgdiensten is een after sales service die bij het appartement geleverd wordt, en die binnen de GIW-regeling voor tien jaar gegarandeerd wordt. De appartementen van Altus liggen in de prijsklasse van €250.000,- tot €450.000,-.

Keuzevrijheid voor bewoners staat hoog in het vaandel bij Altus. De woningen zijn aantrekkelijk voor mensen die zelfstandig willen blijven zo lang het kan en zelf willen beslissen welke zorg en diensten zij afnemen.

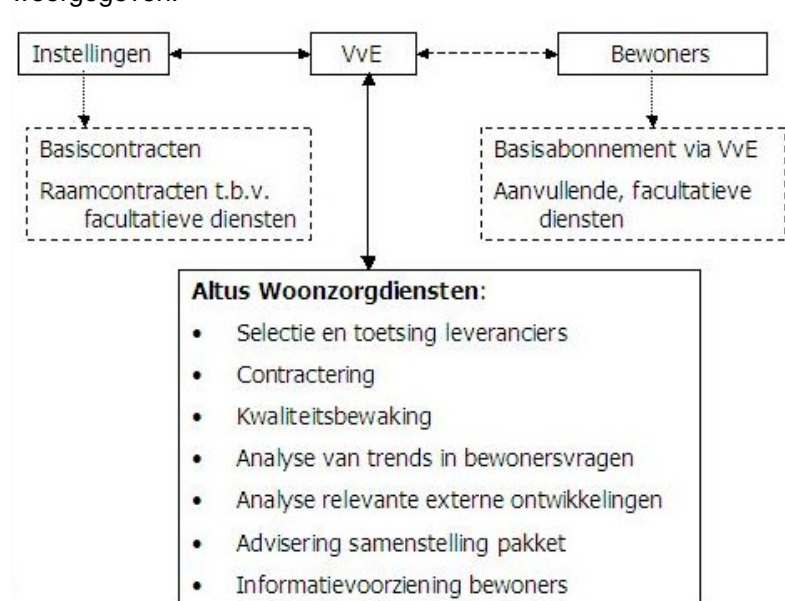
#### Het Altus label

Het Altus label weerspiegelt de integrale aanpak die Altus levert. Het omvat niet alleen een programma van eisen voor woonomgeving, woongebouw en individuele woningen, maar beschrijft ook het ontwikkelingsproces en de specifieke contractstructuur. Altus levert de appartementen met het Altus label en met GIW Garantie. Normaal gesproken mag bij een nieuw appartement een onderhoudscontract van maximaal een jaar worden aangeboden. Daarna moeten VvE's vrij zijn om een andere leverancier te kiezen. Het Garantiefonds heeft een uitzondering gemaakt voor het contract van Altus Woonzorgdiensten met de VvE en heeft bepaald, dat deze evenals de GIW Garantie zelf een looptijd mag hebben van tien jaar.

De bewonersinbreng begint bij de Altus projecten al tijdens de planvorming. Toekomstige bewoners kunnen meebepalen hoe de algemene ruimten in het gebouw zullen worden bestemd, en kunnen ook binnen bepaalde grenzen invloed uitoefenen op hun toekomstige woning. Altus levert de algemene ruimten volledig ingericht op, maar bewoners krijgen wel keuzes voorgelegd, bijvoorbeeld met betrekking tot de gewenste sfeer van inrichting.

#### Altus woonzorgdiensten

In onderstaand figuur wordt de dienstverlening van Altus Woonzorgdiensten schematisch weergegeven.



De VvE bepaalt waaruit de basiscontracten bestaan, die zij afsluit met zorginstellingen én zij bepaalt ook welke diensten Altus Woonzorgdiensten levert. Dit varieert dus van complex tot complex. Het aanbod van Altus is vraaggestuurd. Zij adviseert de VvE door haar kennis in te brengen over contractvormen, kwaliteitseisen, trends in de zorg en nieuwe regelgeving. Altus ondersteunt de

besluitvorming binnen de VvE door het houden van anonieme enquêtes onder de leden en het analyseren van de verantwoording van de woonzorgcoördinator. Contracten met zorginstellingen worden altijd voor een periode van een jaar afgesloten.

### De Altusprojecten

Het oudste Altusproject is bijna 10 jaar oud. Sinds die tijd zijn 11 projecten gerealiseerd, met in totaal circa 600 woningen. De projecten liggen verspreid in het land. Voor een overzicht van de projecten, zie [www.altus.nl](http://www.altus.nl). Er zijn twee nieuwe projecten in ontwikkeling. Het streven is om per jaar twee nieuwe projecten op te leveren.



Park Finspong Zeist

De projecten verschillen sterk in het pakket diensten, service en zorg dat zij afnemen. Dit heeft te maken met de leeftijd van de bewoners, de tijd waarin het project is opgeleverd en de dynamiek in de bewonersgroep. Leefstijl is daarin een heel belangrijke component.

In de oudere projecten is de leeftijd van de bewoners hoger, niet alleen omdat zij al langer in het appartement wonen, maar ook omdat in de loop der tijd de werving voor de appartementen is veranderd. In de communicatie wordt nu de nadruk gelegd op service en gemak, in de eerste projecten lag het accent meer op de aanwezigheid van zorgvoorzieningen.

Het Altus-concept en de woningen met hun prijskaartje zorgen er voor, dat de leefstijl van mensen in een project sterk overeenkomt.

### Service- comfort- en zorgdiensten

Het collectieve servicepakket varieert, maar bestaat meestal uit kwaliteitsbewaking en VvE-ondersteuning door Altus woonzorgdiensten, woonzorgcoördinatie, een huismeester, huisvuil ophaaldienst en professionele alarmopvolging. Vaak zijn in een project een kapper en een pedicure aanwezig en er is in alle gevallen een ontmoetingsruimte. De kosten voor de Altus woonzorgdiensten variëren per project van €2,50 tot €15,- per woning en maken deel uit van de totale extra servicekosten, die meestal rond de €50,- euro per maand liggen.

Voor individuele service-, comfort en zorgdiensten wordt een raamcontract afgesloten tussen leverancier en VvE. De mogelijkheden zijn in principe 'onbegrensd', maar een VvE zal niet alle ingebrachte ideeën goedkeuren. Er moet voldoende draagvlak zijn om een dienst in het pakket op te nemen. Voorbeelden van facultatieve diensten zijn klussen in huis, maaltijdverzorging, huishoudelijke hulp, honden uitlaatdienst, gastenverblijf en zorg.

De woonzorgcoördinator, en in veel gevallen ook de huismeester in een project, zijn van een AWBZ-erkende instelling. Andere diensten kunnen ook van die instelling betrokken worden, maar er kan ook gebruik gemaakt worden van andere, en private partijen.

### In de praktijk

Wie betaalt, bepaalt is een belangrijke waarde in het Altus-concept. Zo kan het voorkomen dat een toekomstige bewoner er voor kiest een badkamer zo in te richten, dat deze niet meer toegankelijk is voor een rolstoel. Het risico, dat dit later toch problemen geeft, of dat de woning daardoor moeilijker verkoopbaar blijkt, is volledig voor de eigenaar. Ook voldoet de woning dan niet meer aan het programma van eisen zoals het in het Altus-label omschreven staat, maar toekomstige bewoners krijgen toch deze vrijheid. Ook de looptijd van het contract met Altus is niet heilig. Als een VvE zou besluiten binnen tien jaar de samenwerking met Altus Woonzorgdiensten te willen verbreken, dan is dat mogelijk.



Park Finspong Zeist

Het Altus-concept is vraaggestuurd, maar tegelijkertijd is de opzet zo, dat dit niet veel extra tijd, inzet en deskundigheid vergt van de bewoners. Het beheren van de VvE vraagt geen extra inspanningen, want dat is een wettelijke verplichting voor appartement-eigenaren. Desgewenst wordt het algemene VvE-werk uitbesteed aan een professionele bestuurder. Ook komt het voor, dat er externe bestuursleden voor de VvE worden aangetrokken, bijvoorbeeld kinderen van de bewoners. Altus Woonzorgdiensten begeleidt de VvE bij de extra taken op het gebied van service en zorg.

Om te vermijden dat het dienstenpakket teveel bepaald wordt door een kleine groep actieve – en vaak nog gezonde – VvE-leden, organiseert Altus anonieme enquêtes onder de bewoners ter voorbereiding van de besluitvorming rondom een nieuw jaarlijks contract.

Het is niet zo, dat Altus-bewoners bijzonder op elkaar of op gemeenschappelijkheid gericht zijn. Zoals in veel ouderencomplexen hebben de Altus projecten wel een recreatieruimte. Vaak wordt er in de eerste jaren met ondersteuning van de woonzorgcoördinator een recreatiecommissie opgericht die activiteiten organiseert. In het ene complex krijgt dit meer vorm dan in het andere.

Hoewel er grote variatie bestaat tussen de verschillende projecten van Altus, is kenmerkend dat de bewoners zelf niet alleen bepalen welke service en diensten zij willen afnemen, maar dat zij daarbij ook een stem hebben in de keuze van de leveranciers van zorg en diensten. De projecten zijn aantrekkelijk voor mensen die waarde hechten aan comfort en gemak, maar die de besluitvorming over de service en diensten die zij afnemen niet uit handen willen geven.