

toekomst voor *Een toekomst voor* **DE SERVICEFLAT**



Een toekomst voor
DE SERVICEFLAT

toekomst voor
Een toekomst voor
DE SERVICEFLAT

INHOUD

Inleiding	7	3 Abonnement op dienstenpakket	26
Proloog: Doelgroepen en strategie	9	3.1 Kenmerken externe dienstverleners	26
Deel I Serviceflat als moderne woonvorm	13	3.2 Commerciële aanbieders	26
I Opplussen	15	3.3 Zorginstellingen	27
1.1 Het belang van opplussen	15	3.4 Diensten via thuiszorginstelling	27
1.2 Wat is opplussen nu precies?	16	3.5 Diensten van verzorgings- en verpleeghuizen	27
1.3 Opplussen in vijf stappen	16	4 Recreatieruimte	27
1.4 Financiering	17	5 Personenalarmering	28
2 Personenalarmering nieuwe stijl	19	6 Diensten	28
2.1 Personenalarmering: standaard of optioneel?	19	7 Klussen aan huis	28
2.2 Zelf doen of uitbesteden?	19	Deel III Zorg voor de toekomst	29
2.3 Professionele alarmopvang	20	Optie I: hulp bij persoonsgebonden budget	30
2.4 Professionele alarmopvolging	20	I Wat is een persoonsgebonden budget?	30
2.5 Financiering	20	1.1 Serviceflat en PGB-besteding	31
2.6 Personenalarmering Plus	20	1.2 Zorginkoop met een PGB	31
2.7 Belangen van bewoners	21	1.3 Kansen voor bewoners en serviceflats	31
2.8 Aanbod	21	Optie 2: AWBZ-erkenning als zorginstelling	32
2.9 Financiering Personenalarmering Plus	22	2. Wat is AWBZ-erkenning?	32
2.10 Domotica	22	2.1 Aanvraagprocedure	32
2.11 Financiering domotica	22	2.2 Rol van het zorgkantoor	32
Deel II Een servicepakket voor de toekomst	23	2.3 PGB-bemiddeling of AWBZ-erkenning?	32
I Huismeester	24	2.4 Financiering	33
1.1 Mogelijke rol bij personenalarmering	24	Bijlagen	
1.2 Mogelijke rol bij zorgbemiddeling	24	1. Overzicht oppluseisen	35
1.3 Functie-eisen	24	2. Opplussen stappenplan	39
1.4 Huisvesting	24	3. Woontechnologie	40
2 Service- en zorgmanager	24	4. Domotica	42
2.1 Takenpakket	24	5. Dienstverleners	44
2.2 Taken ouderenadvies	25	6. Persoonsgebonden budget	46
2.3 Zelf doen of uitbesteden?	25	7. Adressen	47
2.4 Functie-eisen	25	8. Verder lezen	51
2.5 Financiering	26		

INLEIDING

Een kwart eeuw geleden ontstonden in heel het land initiatieven voor aantrekkelijke huisvesting voor welgestelde 'ouderen' in serviceflats. Hun doelstelling: comfortabel wonen en leven. Behalve in woonruimte voorzien serviceflats dan ook in een servicepakket met gemeenschappelijke voorzieningen. Jaren later biedt dit concept nog steeds veel woonplezier.

Op dit moment staat de serviceflat echter onder druk. Gebouw en voorzieningen lijken niet meer te aan te sluiten op de woonwensen van (potentiële) bewoners. Dit heeft verschillende oorzaken:

- het huidige bewonersbestand is ouder. Noch de woning, noch het huidige voorzieningenpakket is hierop ingericht;
- nieuwe doelgroepen stellen andere eisen aan hun woning en (eventuele) voorzieningen.

Beide ontwikkelingen stellen besturen en directies van serviceflats voor de vraag hoe ze hierop kunnen insprijngen. Daarbij speelt ook mee op welke manier een nieuwe koers kan worden ingeslagen in goed overleg met het huidige bewonersbestand.

Deze brochure beoogt u daarbij te ondersteunen, zonder één bepaalde koers op te dringen. De brochure gaat in op drie hoofdonderwerpen:

1. bouwkundige aanpassingen;
2. modernisering van het servicepakket;
3. hoe om te gaan met 'zorgbehoevende' bewoners.

Daarnaast wordt aandacht besteed aan:

- het bepalen van het profiel van de doelgroep in de toekomst;
- het draagvlak onder het huidige bewonersbestand.

Wij hopen dat u met behulp van deze brochure in staat bent noodzakelijke keuzen onderbouwd en tijdig te maken.

PROLOOG: DOELGROEPEN EN STRATEGIE

In de loop der jaren is de gemiddelde leeftijd van de bewoners van serviceflats sterk gestegen en nog steeds groeit het aantal bewoners van 85 jaar en ouder. De behoefte aan diensten en zorg op maat in serviceflats neemt dan ook toe. Maar juist hierin lijken serviceflats te kort te schieten. Veel complexen kampen niet voor niets met dalende verkoopprijzen en leegstand: nieuwe bewoners dienen zich minder aan. Een ingrijpende koersverandering is dan ook noodzakelijk en daar zijn volop kansen voor.

Een koerswijziging is niet alleen belangrijk voor het oplossen van huidige problemen. In de toekomst zal namelijk steeds meer behoefte ontstaan aan maatwerk combinaties van wonen en dienstverlening waarbij bewoners zelf de regie in handen hebben.

In deze proloog vindt u informatie over belangrijke demografische en sociaal-economische ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor de marktpositie van serviceflats. Serviceflats zullen namelijk moeten vaststellen op welke doelgroepen zij zich willen richten en welke dienst- en zorgverlening daarbij hoort. Dan pas kan er worden gewerkt aan een nieuwe toekomst voor de serviceflat.

Demografie & cultuur

Bijna een kwart van de huidige Nederlandse bevolking is 55 jaar of ouder. Dat zijn ruim 3,7 miljoen mensen. Van deze mensen is 55 procent vrouw en 29 procent alleenstaand.

Van alle ouderen in Nederland behoort bijna twee procent tot één van de vier grootste etnische groepen: Surinamers, Turken, Marokkanen en Antillianen. De komende jaren zal dit percentage stijgen.

In de komende tien jaar zal het aantal 55-plus-huishoudens met bijna dertig procent stijgen en het aantal 75-plus-huishoudens met ruim eenvijfde toenemen.

De aankomende groep ouderen, geboren tussen 1946 en 1954 en goed voor 26 procent van de Nederlandse bevolking, is kritisch en gehecht aan inspraak. De protestgeneratie heeft al jong geleerd zelf op te komen voor hun rechten en belangen. Serviceflats kunnen hierop inspringen met een (vrijblijvend) maatwerk diensten- en zorgpakket en een participierend intern beleid.

Inkomensdoelgroepen

De afgelopen jaren is het woningaanbod vooral gegroeid in de sociale huursector en het topsegment. Dit betekent dat serviceflats goede kans maken om middeninkomens aan te trekken. Naar schatting zal deze groep in 2020 veertig procent van de 75-plussers uitmaken.

Het topsegment mag dan een aantrekkelijke doelgroep lijken, toch lijkt het raadzaam voor serviceflats om zich niet alleen te richten op 'rijke' ouderen (circa tien procent van de 75-plussers). Tegen 2020 zullen namelijk vooral grote commerciële partijen zich stevig hebben gevestigd op deze markt. Serviceflats maken echter wel degelijk een kans als er nu wordt besloten tot fikse verbouwing of vernieuwing van het complex, gekoppeld aan een ingrijpende modernisering van het service- en zorgaanbod.

Wat besturen van serviceflats ook niet moeten onderschatten, is de concurrentie vanuit het lagere woningmarktsegment. Daar realiseren woningcorporaties, de gemeentelijke overheid en soms ook zorginstellingen met (min of meer) publieke middelen betaalbare en goede ouderenwoningen. Het is natuurlijk nog de vraag in hoeverre de middeninkomens en ouderen met een flink eigen vermogen (door verkoop van hun eigen huis bijvoorbeeld) toegang hebben tot sociale huurwoningen. In dit soort initiatieven worden goedkope huurwoningen afgewisseld met koopwoningen en duurdere huurwoningen. Daarom moeten serviceflats ze toch als mogelijke concurrent beschouwen.

Vergrijzing en woon- en hulpbehoeften

In een op de vier huishoudens in de leeftijdsgroep van 55 tot 65 jaar worden lichamelijke beperkingen ervaren. Onder 75-plussers geldt dat voor zestig procent.

Lichamelijke beperkingen maken dagelijkse handelingen in de woning en de omgeving lastig. Denk aan traplopen, zitten en opstaan, de woning in en uit gaan, persoonlijke verzorging, lopen, boodschappen doen en werken op een huishoudtrap. Dit betekent vaak dat hulp in de huishouding of zelfs verpleging is gewenst. Onder de oudste ouderen is niet alleen het aantal met lichamelijke beperkingen groter. Men moet ook vaak de hulp van een partner ontberen. Van de huishoudens waarin de oudste partner tussen 55 en 65 jaar is en er sprake is van lichamelijke beperkingen, heeft iets meer dan de helft een gezonde partner. Onder de 75-plussers is dat nog maar bij één op de vijf. Eenpersoonshuishoudens en huishoudens waar beide partners beperkingen ervaren, maken vaker gebruik van formele en informele hulp. Informele helpers, zoals kinderen en burens, overbruggen vaak de overgang naar formele hulpcircuits.

Doelgroepen van serviceflats

Bij de leeftijd van 75 jaar ligt een belangrijk omslagpunt, omdat vanaf die leeftijd het aantal ouderen met lichamelijke beperkingen snel toeneemt. Daarom wordt vaak gemakshalve een onderscheid gemaakt tussen senioren tot 75 jaar en senioren van 75 jaar en ouder. Onder de ouderen die zijn geïnteresseerd in een woning in een serviceflat, bestaat er echter weinig verschil in gezondheidsbeperkingen, zo blijkt uit onderzoek. Maar de potentiële doelgroep van serviceflats is natuurlijk groter dan het aantal mensen dat nu aangeeft geïnteresseerd te zijn.

Op welke doelgroep gaat uw serviceflat zich richten?

Volgens onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau waren er in 2002 circa 15.500 ouderen die (in potentie) naar een serviceflat wilden verhuizen. Onderverdeeld in mogelijke doelgroepen:

1. 55- tot 74-jarigen met geen of lichte beperkingen (4.260);
2. 55- tot 74-jarigen met matige of ernstige beperkingen (2.760);
3. 75-plussers met geen of lichte beperkingen (3.900);
4. 75-plussers met matige of ernstige beperkingen (2.760).

Kiest men ervoor zich te richten op ouderen met geen of lichte beperkingen ($4.260 + 3.900 = 8.160$ belangstellenden) of op ouderen met matige of ernstige beperkingen ($2.760 + 2.760 = 5.520$ belangstellenden)? Op beide doelgroepen mikken, lijkt onmogelijk. Maar een bewoner zonder beperkingen wordt er natuurlijk ook niet jonger op en in de loop der jaren kan deze bewoner alsnog beperkingen gaan ervaren. Wat gebeurt er dan? Een vraag voor de serviceflats.

Exclusief op leeftijdscategorie een doelgroep kiezen is ook weer nauwelijks haalbaar, gezien de diversiteit in gezondheid en woonwensen onder ouderen.

Vanwege de gemiddeld hoge leeftijd van de huidige bewoners, zien serviceflats zich bijna gedwongen om zich in de eerste plaats te richten op ouderen met matige of ernstige beperkingen bij verkoop of verhuur van appartementen. Met de behoeften en wensen van deze bewonerspopulatie heeft de serviceflat immers al ruime ervaring.

De hoge ouderdom van de bewoners geeft het complex een bepaalde reputatie op de woningmarkt. Vooral de 55- tot 74-jarigen met geen of lichte beperkingen zullen niet zo gauw tussen oudere ouderen willen wonen. Een waterscheiding bij de woningkeuze lijkt de gezondheid van de bewoners te zijn. Want mogelijk willen jongere senioren wel met 75-plussers wonen, die geen beperkingen ervaren.

Mogelijkheid 1: Doelgroep 1 + 3: ouderen met geen of lichte beperkingen

In de benadering van deze doelgroep ligt de nadruk meer op service en diensten dan op veiligheid en zorg. Een huismeester wordt evenwel op prijs gesteld. U kunt denken aan:

- Lage maandelijkse servicekosten. Bij de jongere doelgroep met geen of lichte beperkingen kunnen hoge verplichte maandelijkse servicekosten een bezwaar zijn. Vooral personenalarmering zou in dit geval niet standaard moeten worden aangeboden, maar facultatief. De serviceflatorganisatie kan een extern abonnement op personenalarmering aanbieden. Zie verder Deel I en Deel II.
- Slimme woontechnologie die het dagelijkse leven comfortabel maakt. Zie Deel I.
- Samenwerking met een externe aanbieder van abonnementen op aantrekkelijke dienstenpakketten. Bij deze doelgroep ligt samenwerking met een commerciële partij meer voor de hand dan samenwerking met reguliere zorgaanbieders (die tegenwoordig ook dienstenpakketten aanbieden). Bij reguliere zorgaanbieders ligt het accent toch meer op zorg dan op diensten. Zie Deel I (huismeester) en Deel II.

Ook voor deze doelgroep is modernisering van het gebouw en de woningen van belang. Zie Deel I.

Mogelijkheid 2: Doelgroep 2 + 4: ouderen met matige of ernstige beperkingen

In de benadering van deze doelgroep ligt het accent meer op veiligheid en zorg dan op diensten. Doel is om bewoners te helpen zo lang mogelijk in hun eigen woning te blijven wonen. U kunt denken aan:

- Opplussen (bouwkundige verbetering van gebouw en woningen). Zie verder Deel I.
- Woontechnologie en domotica (en dan vooral uitgebreide personenalarmering met extra veiligheidsvoorzieningen). Zie Deel I.
- Huismeester. Zie Deel I.
- Service- en zorgmanager. Zie Deel II en III.

Ook voor deze doelgroep is het van belang de verplichte maandelijkse servicekosten terug te brengen.

Zeker als de serviceflat een kwetsbare positie op woningmarkt inneemt en leegstand dreigt, is het verstandig om ook op kosten te concurreren.

Een manier om kosten te besparen, is uitbesteding van professionele alarmopvolging aan een reguliere zorginstelling in de buurt. De kosten voor 24-uurs aanwezigheid van personeel kunnen namelijk zwaar drukken op de verplichte maandelijkse servicekosten.

Wat vooral speelt bij ouderen met matige of ernstige beperkingen, is de mogelijkheid dat er ooit 'echte' zorg nodig zal zijn. Serviceflats zullen zich daar op een of andere manier op moeten voorbereiden. In deze kwestie gaat het om de vraag: kiezen voor intensieve samenwerking met een lokale zorgaanbieder (A) of een meer zelfstandige positie behouden (B)?

A. Hierbij gaat het om extramurale zorg in de serviceflat. Op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten levert een zorginstelling 'geïndiceerde zorg' aan de bewoners. Een variant is de opzet van een zorgsteunpunt in of nabij de serviceflat. Zie verder Deel III.

B. Bewoners met ernstige lichamelijke beperkingen kunnen gebruikmaken van het persoonsgebonden budget en worden daarbij bijgestaan door een service- en zorgmanager van de serviceflatorganisatie. Een andere optie is het aanvragen van awbz-erkenning door de serviceflat. Zie Deel II en III.

Analyse sterke punten en zwakke kanten van de serviceflat

Sterke punten

- Gunstige ligging van serviceflatgebouwen, vaak dichtbij winkelcentra en andere voorzieningen of juist in een mooi lommerrijk gebied aan de rand van steden.
- Weinig financiële zorgen.
- Jarenlange ervaring met het verzorgen van woonplezier en dienstverlening voor de huidige bewoners.

Zwakke punten

- Verouderde gebouwen en woningen.
- Te kleine appartementen naar de smaak van ouderen van nu en straks.
- Hoge vaste en verplichte servicekosten voor diensten die (deels) niet meer aansluiten op moderne woonwensen.
- Verdragende beslissingsstructuur vanwege vereniging van eigenaren.

Kansen

- Het woningvolume van de serviceflats komt goed van pas nu er meer vraag is naar woonruimte voor ouderen, en mensen lang zelfstandig willen (moeten) blijven wonen.
- Serviceflats kunnen inspringen op toenemende zorgbehoeften met een nieuw woonconcept voor ouderen.
- Er is ervaring met dienstverlening en werkgeverschap.
- Creatieve samenwerking met andere publieke en private instanties bieden steeds meer kansen.

Bedreigingen

- Woningcorporaties en zorgaanbieders werken nu al samen bij de bouw van commerciële woonzorgcomplexen. Ze hebben immers al ervaring opgedaan met elkaar in de sociale woningbouw. Deze commerciële initiatieven zijn een directe concurrent voor serviceflats.
- Ook 'echte' commerciële partijen zijn directe concurrenten. Zij gaan de markt op met commerciële woon(zorg)complexen voor ouderen, vooral in het duurdere segment.

SERVICEFLAT MODERNE WOONVORM

Veel serviceflats zijn alweer dertig jaar geleden gebouwd, met de technische mogelijkheden van toen, naar toen geldende maatstaven. Dat betekent zware deurdrangers, lastige en slecht verlichte ingangen en galerijen met vervelende drempels. Veel serviceflats voldoen niet meer aan de woonbehoeften van ouderen. Dit deel gaat over de maatregelen die serviceflatorganisaties kunnen nemen om hun gebouw en woningen aantrekkelijker te maken voor huidige en toekomstige bewoners. Te denken valt aan kleine ingrepen in het gebouw en de woningen ('opplussen') en aan slimme woontechnologie (domotica). Andere, meer ingrijpende maatregelen zijn verbouwing en complete nieuwbouw. Zeker bij complexen met tweekamerwoningen (met één slaapkamer) kan dit nodig blijken.

Voor alle maatregelen is draagvlak onder de huidige bewoners van groot belang. Het voordeel van de eerste twee maatregelen – opplussen en domotica – is dat deze per woning kunnen worden uitgevoerd. Mocht een bewoner nu niet akkoord zijn dan kan het later vaak alsnog gebeuren. Voor nieuwbouw of verbouwing (in eigen beheer of bij totale verkoop van het complex, zie kader 'Uit de praktijk De Bloemenkamp') zal iedere bewoner 'mee moeten'.

Bij servicekoopflats is slagvaardige besluitvorming lastig. Naar schatting is de helft van de servicekoopflats een coöperatieve vereniging. Een bijna even grote groep is een Vereniging van Eigenaren en een klein aantal is ondergebracht in een stichting. Vaak neemt een directeur het dagelijks bestuur op zich en legt hij of zij verantwoording af aan het bestuur van de vereniging. Alle leden hebben inspraak. Dit maakt strategische beslissingen die de marktpositie van het complex aangaan (verbouwingen en renovatie bijvoorbeeld) lastig. Vaak stuiten deze voorstellen op de behoudende opstelling van zittende eigenaren. Daarmee staan soms de belangen van de huidige bewoners haaks op die van de toekomstige bewoners.

Uit de praktijk

Woningcorporatie regelt vervangende nieuwbouw voor De Bloemenkamp

Servicekoopflat De Bloemenkamp in Gorssel stamt uit 1960 en omvat 39 appartementen. Het gebouw en de woningen zijn in alle opzichten verouderd. De gemiddelde leeftijd van de bewoners is 80 jaar. Wie in het verleden een appartement betrok, kocht het woonrecht en werd daarmee automatisch lid van de coöperatieve vereniging. De vereniging was eigenaar van het onroerend goed.

Tim Pelser, bestuurslid van de coöperatieve vereniging schetst het probleem. "Als bestuur kregen wij van de vereniging het verzoek om een lange-termijnvisie te ontwikkelen. De toenemende vraag om maatwerk zorg bleek maar moeilijk in de huidige appartementen te realiseren. Met een oplossinkje hier en daar lukte het min of meer wel. Maar het was duidelijk tijd voor een structurele oplossing. Bovendien duurde het steeds langer voordat een leegstaand appartement weer werd verkocht."

Er werd besloten tot een verbouwing. Via een verzorgingshuis in de buurt kwam het verenigingsbestuur in contact met woningcorporatie Habion. Pelser: "We hadden elke keer problemen met tijdelijke huisvesting. Totdat bleek dat Habion bij het verzorgingshuis aan de overkant veertig woningen ging bouwen. Habion bood ons aan de bewoners van De Bloemenkamp daar tijdelijk onder te brengen voor de bouwperiode. De bewoners kunnen straks kiezen: of in de appartementen bij het verzorgingshuis blijven of terug naar de nieuwe Bloemenkamp."

Toen het plan helemaal klaar was, zijn de bewoners ingelicht. "Dat was een hele schrik voor ze", legt Pelser uit. "Het komt er namelijk op neer dat de coöperatieve vereniging hun woonrechten terugkoopt en dat de vereniging vervolgens het onroerend goed doorverkoopt aan Habion."

Voor de waardebepaling draagt de vereniging een taxateur voor. Verder is afgesproken dat de vastgestelde huurprijs voor de huidige bewoners (op de inflatiecorrectie na) voor de rest van hun leven niet meer zal stijgen. Het serviceniveau blijft gelijk, evenals de servicekosten. Een groot voordeel van huren volgens Habion is dat bij vertrek ook de servicekosten wegvallen. Dit is bij de servicekoopflats een groot probleem. Zolang een woning nog niet is verkocht, moeten de servicekosten maandelijks worden voldaan.

Hoewel emoties begrijpelijkerwijs een grote rol spelen, is de uiteindelijke besluitvorming vorig jaar snel gegaan. "Dat komt ook omdat we zeer actief voorlichting gaven. Bovendien heeft Habion altijd elk bezwaar

of probleem serieus genomen” stelt Gonnie Bouwman, contactpersoon van de bewoners. “Ook al betrof het meer emotioneel ingegeven zaken, overal werd op ingegaan. Bewoners hebben nooit het idee gehad met een projectontwikkelaar aan tafel te zitten.”

Bron: Habits, november 2003, Habion.

Habion

Habion is een landelijk werkende woningcorporatie die is gespecialiseerd in de ontwikkeling, realisatie en het technisch beheer van aangepaste woonvormen voor ouderen. Voor het traject met serviceflat De Bloemenkamp is een draaiboek voor de overname van serviceflats ontwikkeld, waarbij met alles en iedereen zorgvuldig wordt omgegaan. Men heeft ook contact gezocht met de Vereniging van Serviceflats. Contactinformatie vindt u in de bijlage Adressen.

Woonwensen van ouderen

Ouderen met een woning die niet is aangepast aan hun behoeften, zijn minder tevreden dan bewoners van zogenoemde ‘ouderenwoningen’. Het zijn vooral oudere woningen (van voor 1970) en woningen met slechts een of twee kamers, die niet meer voldoen. Zorg- en dienstverlening en ingrijpend aangepaste woningen leveren de meest tevreden bewoners op.

Desondanks verhuizen ouderen niet graag uit hun vertrouwde woning, ook al voldoet hun woning niet meer. Van de 75-plussers woont ruim veertig procent in een ongeschikte woning. Jongere ouderen en alleenstaanden verhuizen makkelijker.

Uit een peiling blijkt dat ruim 346.000 mensen boven de 55 jaar willen verhuizen. Meer dan de helft hiervan wil naar een woning die speciaal is bestemd voor ouderen. Deze wens is aanzienlijk toegenomen in de jaren negentig. De laatste jaren groeide de vraag alleen nog onder de 75-plussers. Vermoedelijk speelt hier – behalve de groei van het aantal 75-plussers – ook de afname van het aantal plaatsen in verzorgings- en verpleeghuizen mee.

Een slechte gezondheid of angst voor een tanende gezondheid zet ouderen tot verhuizen aan. Vaak wensen oudere ouderen een kleinere woning die makkelijker is schoon te houden.

De meerderheid van de verhuisbereide ouderen kiest voor een ouderen- of seniorenwoning. Met het stijgen van de leeftijd en de ernst van de lichamelijke beperkingen, neemt de interesse voor een aanleunwoning, verzorgingsflat, bejaardenoord en woonzorgcomplex toe.

Van de ouderen wil ruim de helft een ouderenwoning in een wooncomplex, de rest wil een zelfstandige ouderenwoning. Van een wooncomplex verwachten de meesten een huismeester, een recreatiezaal en bedden of kamers waar verzorging mogelijk is. Slechts eenderde is geïnteresseerd in een receptie en een gezamenlijke maaltijdvoorziening.

Voor iedere voorziening geldt dat oudere ouderen en mensen met lichamelijke beperkingen ze het meest wensen. Dit heeft consequenties voor de inrichting van de serviceflat.

Voorstel: opplussen

1. Opplussen

Naar schatting zal in 2020 meer dan een kwart van alle woningen worden bewoond door 65-plussers. In de huursector ligt dit aandeel zelfs op bijna de helft van alle woningen. Veel van deze woningen zijn nu nog onvoldoende toegankelijk en geschikt voor deze doelgroep. Het opvangen van ouderen in de nieuwbouw is slechts een druppel op de gloeiende plaat.

Door gebouwen en woningen aan te passen aan de behoeften van oudere bewoners van nu en straks, kan de serviceflat inspringen op deze ontwikkelingen. Deze aanpassingen doorvoeren heet in jargon 'opplussen'. Opplussen helpt oudere bewoners langer zelfstandig te wonen, ook als hun motoriek minder wordt. Wist u overigens dat woningbeheerders aansprakelijk kunnen worden gesteld voor letselschade indien zij onvoldoende maatregelen hebben genomen om ongevallen te voorkomen?

Opplus-maatregelen kunnen onder andere zijn:

- opheffing van niveauverschillen (bijvoorbeeld drempels verwijderen en galerijen ophogen);
- stroever maken van vloeren (bijvoorbeeld in de badkamer);
- verbetering van de verlichting;
- verlaging van raambedielingen.

Bijkomend voordeel is dat deze aanpassingen niet alleen handig zijn voor oudere bewoners, maar eigenlijk voor alle doelgroepen. Dat maakt deze investering alleen maar aantrekkelijker.

1.1 Het belang van opplussen

De keuze om al of niet te gaan opplussen, zal sterk afhangen van de positie van uw serviceflatwoningen op de woningmarkt. Welke doelgroepen bedient u nu, welke wilt u bedienen en hoe gaan deze doelgroepen zich in de toekomst ontwikkelen?

Onder oudere doelgroepen bestaan steeds meer verschillende woonwensen en behoeften. Hoe exploiteert u uw woningbezit zo verantwoord mogelijk, zodat u op de langere termijn uw bewoners doeltreffend bedient? In de Proloog vindt u meer informatie over een mogelijke doelgroepenbenadering van serviceflats.

Vroeg of laat gaat elke flat over tot groot onderhoud: een zeer grote kostenpost. Zowel appartement-eigenaren (of huurders) als het bestuur hebben groot belang bij onderhoud en kwaliteitsverbetering van gebouwen en woningen. Zo blijft immers hun bezit waardevast of neemt het zelfs in waarde toe. In Breda heeft men becijferd dat 'opgepluste' woningen een kortere verkooptijd hebben en 2.000 tot 3.000 euro meer opbrengen.

Als bestuurder krijgt u te maken met nieuwe bewoners die heel goed weten hoe ze willen wonen en dit ook duidelijk zullen aangeven. Uw toekomstige bewoners hebben in toenemende mate de keuze uit alternatieven naast de serviceflat. Ook beheerders hebben keus. De keus tussen langzaam laten verloederen of opplussen.

Uit de praktijk

Serviceflat De Warande, Bergen op Zoom

Deze servicehuurflat behoort met twee andere serviceflats in Bergen op Zoom tot een organisatie. In samenwerking met Woonstichting Soomland, een lokale woningcorporatie, wordt gewerkt aan de modernisering van De Warande, zowel aan de buiten- als de binnenkant. Daarbij hoort de samenvoeging van twee kleinere appartementen tot een royaal en comfortabel appartement. In een vleugel van het gebouw zijn inmiddels zeven van deze luxe appartementen gerealiseerd met een oppervlakte van circa honderd vierkante meter. De appartementen zijn rolstoeltoegankelijk en hebben onder meer elektrische buitenzonwering. De foto op het omslag is bij Serviceflat De Warande gemaakt.

1.2 Wat is opplussen nu precies?

Opplussen valt uiteen in twee soorten maatregelen. Laten we ze voor het gemak het a-pakket en b-pakket noemen. Aanpassingen in de openbare ruimten (zoals liften, verlichting, deurdrangers en verhoogde galerij) zitten in het a-pakket.

Maatregelen in individuele woningen behoren tot het b-pakket. Daarbij kunt u denken aan een coating op de douchevloer om deze stroever te maken en aan verlaging van de raambediening. Voor maatregelen in individuele woningen is natuurlijk de toestemming nodig van de bewoners.

Zie verder in de bijlage Overzicht Oppluseisen.

1.3 Opplussen in vijf stappen

- A. Het begin
- B. Ontwerp
- C. Voorbereiding
- D. Uitvoering
- E. Oplevering

A. Het begin

U begint met een grondige inventarisatie van de huidige situatie om de afstand tussen werkelijke en gewenste kwaliteit van het gebouw en de woningen in beeld te krijgen. Hieruit volgt een voorlopig Opplusplan. Zo'n Opplusplan (inclusief een onderhoudsplan) kunt u zelf opstellen. Stichting Kenniscentrum Opplussen kan u daarbij helpen (zie de bijlage Adressen). Het gaat er om een principebesluit te nemen waarin alle bewoners zich kunnen vinden. Een bezoek met bewoners aan andere opplusprojecten kan helpen om de mogelijkheden inzichtelijk te maken. Wellicht helpt dit ook mensen te overtuigen van het nut van opplussen.

B. Ontwerp

Het Opplusplan moet nu worden uitgewerkt tot een concreet voorstel. Aan welke eisen moet het resultaat voldoen? En waarmee (tijd en financiering) moet u rekening houden? Een architect of bouwkundige maakt vervolgens een eerste ontwerp dat met de bewoners wordt besproken en eventueel wordt aangepast. Wellicht is het verstandig een proefwoning in te richten. Lezen van een bouwtekening is nu eenmaal niet eenvoudig. Bovendien, zodra bewoners zien om welke verbeteringen het gaat, zullen ze de onvermijdelijke overlast beter kunnen plaatsen. Een proefwoning maakt bovendien duidelijk hoeveel werk er in de totale verbouwing zal gaan zitten, en dat is weer handig voor het bestuur.

C. Voorbereiding

Er ligt nu een definitief Opplusplan. De uitvoerder maakt het bestek, de werkzaamheden worden ingepland en de contracten met leveranciers afgesloten. Naast praktische zaken moet ook de financiering worden geregeld. Vooral voor een Vereniging van Eigenaren (VvE) kan dit een struikelpunt zijn. Er zijn drie mogelijkheden:

- De VvE heeft voldoende geld gereserveerd en kan meteen aan de slag.
- Als de VvE geen of te weinig geld in het reservefonds heeft, dan zullen de eigenaren extra moeten bijdragen. Zonodig zullen zij hiervoor moeten lenen. Dit is vaak lastig uit te leggen aan oudere eigenaren.
- Een andere mogelijkheid is dat de VvE zelf een lening afsluit. Maar dat is vaak lastig omdat de VvE geen onderpand heeft. Het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVN) biedt mogelijk uitkomst. Voorwaarde is wel dat uw gemeente deelnemer van het SVN is en dat uw initiatief moet passen binnen het beleid van uw gemeente. Zie verder de bijlage Adressen.

D. Uitvoering

Voor een goed verloop van de werkzaamheden is het belangrijk dat alle eigenaren op tijd hun bijdrage in het collectieve bouwdepot storten. Verder moet u blijven toezien op de gang van zaken tijdens de (ver-)bouw. Het bestuur van de serviceflat is het aanspreekpunt voor de bewoners. Door direct te reageren op klachten of opmerkingen voorkomt u onnodige ergernis.

E. Oplevering

Tegen het einde van het project volgt een evaluatie met de bewoners over de gevolgde werkwijze en het resultaat. Misschien zijn er nog een paar kleinigheden over het hoofd gezien, die eenvoudig kunnen worden rechtgezet bij de oplevering.

I.4 Financiering

De Opplus-stimuleringspremie van het ministerie van VROM bestaat sinds 2003 niet meer. Hieronder staan enkele mogelijke (mede-)financiers.

1. Het Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing (ISV) van Provinciale Staten.
2. De Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) financiert onder bepaalde voorwaarden mee, afhankelijk van het beleid van uw gemeente. Na 2006 zal de WVG opgaan in de Wet maatschappelijke ondersteuning.
3. Sommige gemeenten bieden leningen met een zeer laag rentepercentage voor dit soort projecten. Informeer bij het Stimuleringsfonds Nederlandse Gemeenten.
4. Wellicht dat u met het Oppluslabel de gemeente kan overhalen om een gedeelte van de ingreep te vergoeden. Voor meer informatie over het verkrijgen van dit label belt u met het Kenniscentrum Opplussen.
5. Na de verbouwing is een mogelijke inkomstenbron het verhuren van de recreatieruimte of andere ruimten in de serviceflat aan derden (denk bijvoorbeeld aan bedrijfsvergaderingen en hobbybijeenkomsten). Contactgegevens vindt u in de bijlage Adressen.

Uit de praktijk

De Marckhoek gaat aan de slag met opplussen

De Marckhoek is een serviceflat die is gebouwd in de jaren zestig. De Vereniging van Woonrechtgerechtigden komt twee keer per jaar bij elkaar. In het bestuur zitten woongerechtigden en drie leden van buiten. Bewoners kopen eenmalig het woonrecht af en betalen maandelijks servicekosten (voor ondermeer warme maaltijden en onderhoud). De flat bestaat uit twee- en vierkamerwoningen. In het complex is een zorgcoördinator aanwezig. Voor nieuwe bewoners van De Marckhoek geldt een leeftijdsgrens van 78 jaar. Hiermee wil het bestuur voorkomen dat er te veel bewoners komen met een zorgvraag. De animo voor de woningen loopt de laatste jaren echter terug.

Samen met de gemeente en Stichting Ouderenwerk Breda is daarom bekeken hoe De Marckhoek een opplusproject kan financieren. De bijdrage van de gemeente bestaat uit een stimuleringspremie voor het opplussen, WVG-geld (ter verbetering van de toegang van het complex) en subsidie voor het ontwerp van een opplusplan door een gespecialiseerd bureau.

De collectieve maatregelen in De Marckhoek waren: verbetering van de verlichting, extra leuning langs de trappen en het aanleggen van hellingbanen bij de voor- en achteringang van het complex. Bewoners konden een beroep doen op vergoeding via de WVG-regeling om de individuele maatregelen van het b-pakket in te voeren.

In De Marckhoek viel het opplusinitiatief samen met de aanpak van de collectieve voorzieningen. Het was een mooie gelegenheid om met de Oppluspremie en de gemeentelijke middelen extra kwaliteit tegen lage investeringen te genereren. Als directeur Pirard van De Marckhoek terugkijkt op de hele operatie, dan is hem bijgebleven dat het 'alles-of-niets' was om de subsidie van de gemeente te verkrijgen. Wel heeft het opplusinitiatief als een hefboom gewerkt om andere geldstromen aan te boren. Uiteindelijk heeft dat geleid tot een mooi pakket aan maatregelen die anders niet tot stand waren gekomen.

Woonwensen van ouderen

Veertig tot zeventig procent van de bewoners van serviceflats heeft belangstelling voor personenalarmering. Voor een meer uitgebreide versie van personenalarmering (zie Personenalarmering Plus) is de belangstelling lager, circa twintig procent. Maar naar verwachting groeit de animo op langere termijn. Een aantal wooncomplexen van grote vastgoedontwikkelaars biedt al Personenalarmering Plus.

Voor een uitgebreid domotica-pakket (een geavanceerd integraal huissysteem) heeft hooguit vijf of tien procent van het aantal bewoners op de kortere termijn belangstelling. Voor de hoogste leeftijdscategorieën zal dit pakket te veel techniek omvatten.

Ruim tweederde van de huishoudens die naar een ouderenwoning willen verhuizen, stelt een alarmbel of -knop in de woning op prijs (SCP, mei 2004). Verder zijn er behoorlijk wat ouderen die wel willen verhuizen naar een serviceflat, maar (nog) niet direct behoefte hebben aan een alarmeringsvoorziening. Omdat ze bijvoorbeeld nog geen gezondheidsproblemen hebben.

Toch maakt alleen al de mogelijkheid tot Personenalarmering Plus en domotica de serviceflat aantrekkelijker voor mensen die overwegen naar een serviceflat te verhuizen. Ook al heeft personenalarmering een sterke associatie met zorg en zit misschien niet iedere jongere oudere daar op te wachten. Deze potentiële bewoners zijn meestal al meer gewend met techniek in huis om te gaan.

Voorstel: Woontechnologie

Veel serviceflats werken al met woontechnologie, namelijk personenalarmering. In dit voorstel gaat het om een uitgebreide variant van actieve personenalarmering. Met actieve personenalarmering wordt bedoeld dat een bewoner met een alarmknop, trekkoord of halszender in zijn woning een alarmsignaal kan zenden naar een alarmcentrale. Via een gevoelige microfoon kan de centralist ook over grotere afstand met de bewoner praten.

Personenalarmering kan standaard in woningen zitten maar dat hoeft niet. Het kan ook als keuzemogelijkheid aan bewoners worden aangeboden. Aan de serviceflat vervolgens de keuze om deze dienst zelf aan te bieden of uit te besteden. Hetzelfde geldt voor alarmopvang en alarmopvolging via een 24-uur-bemenste centrale, in de serviceflat dan wel bij een externe zorgaanbieder.

2. Personenalarmering nieuwe stijl

Voor veel oudere bewoners is vooral veiligheid van belang. Slimme technologie kan hieraan bijdragen en zo ouderen helpen langer zelfstandig te wonen. In complexen voor ouderen en woonzorgcomplexen in de sociale huursector is woontechnologie dan ook in opkomst.

In dit hoofdstuk is er aandacht voor personenalarmering, Personenalarmering Plus (een uitgebreide variant) en domotica (een geavanceerd integraal huissysteem).

2.1 Personenalarmering: standaard of optioneel?

Personenalarmering kan een optionele voorziening zijn zodat de bewoner zelf kan kiezen voor een maandelijks abonnement. Wil een bewoner personenalarmering, dan wordt een 'doos' bij de telefoon geplaatst en aangesloten. Wil hij of zij er weer vanaf, dan wordt de doos weer weggehaald. Deze apparatuur wordt ook gebruikt door thuiszorg en verzorgingshuizen.

Het voordeel van dit type apparatuur in plaats van één systeem voor de hele serviceflat, is betere afstemming op de vraag van de bewoners.

Het voordeel van een modern, complexgewijs systeem is echter dat het ook voor draadloze communicatie tussen medewerkers bruikbaar is, of zelfs voor de telefonie van de bewoners. Bewoners hebben dan geen telefoonabonnement meer nodig. Een goedkoper collectief telefonieabonnement voor het gehele complex komt daarvoor in de plaats. Bij facultatieve personenalarmering is dit niet mogelijk.

2.2 Zelf doen of uitbesteden?

Een 24-uur-bemenste centrale in een serviceflat is kostbaar. Zeker als het aantal aangesloten bewoners beperkt is. Deze kosten drukken vervolgens wel op ieders verplichte maandelijkse servicekosten. Meestal worden receptietaken en de bemensing van de centrale gecombineerd. Het CQ-keurmerk voor personenalarmering beveelt een 24-uurs centrale aan, die wordt bemand door goedopgeleide mensen. De centrales voor personenalarmering voor ouderen hebben zich verenigd in de brancheorganisatie W.DTM te Groningen. Hiervan zijn ruim dertig centrales verspreid over heel Nederland (thuiszorgorganisaties en commerciële organisaties) lid. De techniek maakt het mogelijk dat de centrale zich aan de andere kant van het land bevindt. Overigens kan dit bij streekgebonden taalgebruik een probleem zijn. U vindt contactgegevens in de bijlage Adressen.

De serviceflatorganisatie heeft twee keuzes bij uitbesteding:

- De serviceflatorganisatie koopt zelf een aantal apparaten en biedt deze aan de bewoners aan. Het aantal hangt af van de animo onder uw bewoners. Met een maandabonnement en eventueel een eenmalige plaatsingsbijdrage dekt u de kosten. De afschrijvingstermijn is vijf jaar. U regelt aansluiting op een externe centrale bij een zorgaanbieder. Bij uitbreiding met professionele alarmopvolging is een elektrisch slot op de voordeur nodig om hulpverleners snel binnen te laten.
- Een andere mogelijkheid is een abonnement op personenalarmering en professionele alarmopvolging via een derde partij (bijvoorbeeld Thuiszorg, verzorgingshuisorganisatie of commerciële aanbieder). Deze regelt de apparatuur, aansluiting op de centrale en professionele alarmopvolging. In het kader zijn een paar voorbeelden van uitbesteding opgenomen.

Uit de praktijk

Uitbesteding personenalarmering en professionele alarmopvolging

Serviceflat Kinheim te Haarlem

De bewoners hebben de mogelijkheid (het zit dus niet standaard in de woning) zich te abonneren op de personenalarmering en alarmopvolging van Thuiszorg Zuid Kennemerland. Ruim duizend ouderen in Haarlem zijn hierop geabonneerd. Om toegang te hebben tot alle woningen rijden er twee auto's met een sleutelkuis met de ruim duizend sleutels. Onder het kopje Personenalarmering Plus volgt meer informatie over toegang bij externe alarmopvolging.

Serviceflats te Zeist

De bewoners van serviceflat Midland kunnen zich abonneren op personenalarmering met professionele alarmopvolging van verzorgingshuis Myrtehof. Hiervoor heeft het verzorgingshuis twee auto's aangeschaft. In de serviceflat Midland zijn er 's nachts twee slaapwachten aanwezig. Tijdens het weekend en feestdagen is een aantal bestuursleden bereikbaar dat toegang heeft tot de sleutels van alle appartementen.

Serviceflat Eper Veste te Epe

In deze serviceflat heeft iedere woning standaard nieuwe personenalarmering van Symbian Care Services uit Apeldoorn. Dit is een joint-venture van de Zweedse leverancier van personenalarmering Attendo en thuiszorginstelling Oost-Veluwe. Het bedrijf biedt een 24-uurs centrale en professionele alarmopvolging. De bewoners van de Eper Veste kunnen zich hierop vrijwillig abonneren.

2.3 Professionele alarmopvang

Gedurende kantoortijden kan het personeel van een serviceflat voor alarmopvang zorgen. Het personeel beschikt dan over speciale handsets (mobiele telefoons) voor de communicatie binnen het wooncomplex. Beter is het echter om het alarm te laten binnenkomen op een volledig toegeruste, externe centrale die 24 uur werkt. Op het scherm in de centrale zijn namelijk meteen de gegevens van de betreffende bewoner te zien en beschikt men over een directe communicatieverbinding met het alarmeringsapparaat. Daarmee kunnen valse alarmen worden herkend en worden medewerkers minder gestoord in hun gewone werk. Vals alarm komt heel vaak voor bij personenalarmering.

2.4 Professionele alarmopvolging

Personenalarmering is niet compleet zonder de laatste schakel: er moet iemand gaan kijken of er sprake is van een daadwerkelijke noodsituatie. Bij personenalarmering van de thuiszorg worden hiervoor vaak familie, burens en kennissen ingeschakeld. Het is echter steeds lastiger om voldoende contactpersonen te vinden (meestal zijn drie contactadressen vereist) die dicht genoeg in de buurt wonen. In wooncomplexen zijn de burens zelf ook ouder en durven zij 's nachts niet meer het huis uit. Oudere bewoners hechten daarom zeer aan alarmopvolging door professionele hulpverleners binnen een redelijk korte reactietermijn.

2.5 Financiering

Zorgverzekeringen (ook particuliere verzekeraars) vergoeden alleen het alarmeringsapparaat (de 'doos' bij de telefoon) op medische indicatie. Het gaat hier *niet* om de Algemene wet bijzondere ziektekosten. Personenalarmering zit ook niet in de Wet voorzieningen gehandicapten. Het is niet uit te sluiten dat op de lange termijn de personenalarmering opgaat in de nieuwe Wet op de maatschappelijke ondersteuning.

De belangrijkste kenmerken van de huidige regeling:

- Het alarmeringsapparaat heeft een alarmknop op het toestel zelf en een hand- of halszender. Kosten van een dergelijk apparaat: 400 tot 500 euro. Trekkoord in de badkamer en rookmelders horen er niet bij.
- De verstrekking vindt plaats op basis van een medische indicatie door de huisarts of een ander behandelend medicus. Sociale redenen zoals een algemeen gevoel van onveiligheid zijn niet van toepassing.
- De zorgverzekeraar schrijft het merk en type alarmeringsapparaat voor. Omdat bewoners vaak bij verschillende zorgverzekeraars zijn aangesloten, komen ook verschillende typen en merken binnen het complex. De aansluiting op één centrale voor de alarmopvang kan dan een probleem worden. Het probleem wordt nog groter als de uitgebreide variant van personenalarmering (Personenalarmering Plus) aan de bewoners wordt aangeboden. Niet elke type en merk is daarvoor geschikt. De zorgverzekeraar verstrekt meestal het goedkoopste standaardapparaat, zonder de benodigde extra functies.
- Afhankelijk van de zorgverzekeraar kan een abonnement op een alarmcentrale worden vergoed.
- Gezien de beperkingen van deze regeling is het wellicht beter er geen gebruik van te maken in het geval men meer veiligheidsvoorzieningen wil bieden.

2.6 Personenalarmering Plus

In dit voorstel wordt Personenalarmering Plus in een extra abonnement aangeboden, naast de standaard personenalarmering.

Personenalarmering Plus bevat:

1. personenalarmeringsapparatuur met ondermeer draadloze oproeptrekkers in badkamer en toilet, draadloze rookmelder(s) en (draadloze) verbinding met bijvoorbeeld televisietoestel;
2. elektrisch of elektronisch slot op de voordeur;
3. video-deurtelefonie (voor het op afstand openen van de complextoegang met beeld).

Het draadloze systeem kan op elk moment worden aangebracht en verwijderd. Een opzegtermijn in het abonnement is aan te bevelen. De kosten van de installateur moeten worden doorberekend in de eenmalige aanbrengkosten.

2.7 Belangen van bewoners

Met een druk op de knop kan de bewoner aangeven dat er sprake is van een noodsituatie. Het gaat dan om een rode knop op het alarmeringsapparaat zelf bij of onder de telefoon, een hand- of halszender en trekkoorden in badkamer en toilet. Het alarmsignaal gaat naar een 24-uurs professioneel bemenste centrale. Het is mogelijk om bij alarm automatisch of op afstand door de alarmcentrale de televisie of kookplaten uit te schakelen. Door de televisie uit te schakelen, zorgt de centrale voor een ongestoorde spreek-luisterverbinding met de bewoner. Er zit namelijk een gevoelige microfoon in de alarmeringsapparatuur die snel kan worden overstemd. Dit komt in de praktijk van personenalarmering nogal eens voor.

Elektrisch of elektronisch slot op de voordeur

Een elektrisch of elektronisch slot vereenvoudigt het open- en dichtdraaien van het slot op de voordeur. Dit gebeurt met een handzendentje (zoals bij veel auto's) en een schakelaar of krukbediening aan de binnenkant. Het is zo ook mogelijk om vanaf de alarmcentrale de voordeur van het wooncomplex en de woning te openen om in noodgevallen snel hulpverleners binnen te laten. Hiermee is tijdswinst te boeken. Voor bewoners van de serviceflat is het gevoel van veiligheid erg belangrijk. Daarom moet het elektrische slot degelijk en betrouwbaar zijn, zeker als de interne alarmopvolging wordt vervangen door externe alarmopvolging.

Video-deurtelefonie

Video-deurtelefonie wordt al vaak standaard toegepast in nieuwbouw-ouderencplexen en in serviceflats. Op een scherm in de woning is te zien wie er voor de centrale toegangsdeur staat. De bewoner kan met zijn of haar bezoeker praten en besluiten de centrale toegangsdeur wel of niet te openen.

2.8 Aanbod

Voor alle duidelijkheid: Personenalarmering Plus wordt al toegepast in enkele ouderencplexen van woningcorporaties. Er is echter nog geen externe aanbieder van een collectief abonnement voor bewoners van serviceflats, zoals dat wel het geval is bij de standaard personenalarmering. Vooralsnog zullen serviceflatorganisaties dus zelf deze diensten aan de bewoners moeten aanbieden.

Het is niettemin van groot belang dat deze techniek alleen wordt toegepast in samenspraak met een externe zorgaanbieder die professionele alarmopvolging biedt. De apparatuur voor personenalarmering is niet zomaar op elke type of merk centrale aan te sluiten en voor de afstandbediening van voordeuren is mogelijk nieuwe software nodig voor de centrale.

Maar wellicht kan een serviceflat met deze techniek een zorgaanbieder over de streep trekken om toch professionele alarmopvolging te gaan bieden. In Deel III 'Zorg voor de toekomst' wordt verder ingegaan op professionele alarmopvolging door de thuiszorg of de intramurale ouderenzorg.

Een alternatief voor Personenalarmering Plus is het IRS Woongemaksysteem, een systeem waarin het accent iets meer op serviceverlening ligt dan op veiligheid. In Deel II 'Een servicepakket voor de toekomst' wordt verder ingegaan op dergelijke dienstenbemiddeling. Zie ook de bijlage Dienstverleners.

Hoe gaat Personenalarmering Plus in zijn werk?

1. Een alarmsignaal komt binnen op de alarmcentrale.
2. De centralist opent een spreek-luisterverbinding.
3. Professionele alarmopvolging volgt.
4. De alarmopvolger arriveert bij het adres en meldt zich per gsm bij de centralist.
5. De centralist verifieert of de alarmopvolger bevoegd is om het wooncomplex en de woning te betreden.
6. De centralist opent met een muisklik de voordeur van het wooncomplex en de woning.

Let op: De centralist kan alleen de deur openen als de bewoner of de woning (bij brandalarm bijvoorbeeld) alarm heeft geslagen. Alleen in die situatie kan de centralist een spreek-luisterverbinding tussen centralist en bewoner openen.

Deze functie wordt tot stand gebracht door verbindingen vanuit het alarmeringsapparaat naar het elektrisch/elektronische slot en naar de videofoon. De apparatuur voor personenalarmering dient daarvoor wel geschikt te zijn.

Een alternatief is de gsm-deurbel, bijvoorbeeld als de oude personenalarmering nog niet is afgeschreven. Een elektrisch/elektronisch slot en de videofoon (of een deurintercom) zijn dan nog wel nodig. Deze worden aangestuurd door een apart kastje in de meterkast (de gsm-deurbel), waarop de centrale inbelt.

2.9 Financiering Personenalarmering Plus

Geavanceerde personenalarmeringsapparatuur en randapparatuur kosten 1.000 tot 1.200 euro per woning. De kosten van Personenalarmering Plus (met alle functies en apparatuur) bedragen 2.500 tot 3.000 euro. Dit is inclusief installatie en inclusief BTW. De aanbevolen afschrijvingstermijn voor doorberekening van deze investering in het keuzeabonnement is vijf jaar.

2.10 Domotica

Een aanvulling op het basispakket Personenalarmering Plus is een uitgebreid huisautomatiseringssysteem (domotica). Dit is een computer in de meterkast die alle schakelaars en stopcontacten in een woning aanstuurt. Een van de meest aansprekende functies is het 'aan- en uitzetten' van de woning met een sleutelschakelaar in de hal. Net zoals een auto aan of uit wordt gezet door middel van een contactsleutel. Denk aan verlichting en alle elektrische apparatuur, met uitzondering natuurlijk van de koelkast.

Er zijn inmiddels zo'n veertig projecten in de ouderenhuisvesting (ruim duizend woningen) waarbij domotica is toegepast, vaak als standaardonderdeel in alle woningen. Uit evaluatieonderzoek blijkt dat domotica oudere bewoners helpt langer zelfstandig te wonen en de waarde van de woningen doet stijgen.

Echter, een aanzienlijke minderheid van de bewoners zit niet te wachten op al die techniek. Een huisautomatiseringssysteem zou daarom beter niet standaard in de woning moeten worden aangebracht, maar als keuzemogelijkheid worden aangeboden.

2.11 Financiering domotica

Een huisautomatiseringssysteem kost ongeveer drieduizend euro. De kosten van een volledige domotica-woning voor ouderen komen uit op minimaal zesduizend euro, inclusief installatie en BTW. Zie verder de bijlage Domotica.

SERVICEPAKKET HILDE TOEKOMST

EEN SERVICEPAKKET VOOR DE TOEKOMST

Bewoners van serviceflats willen – net als andere oudere bewoners – zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Met een diensten- en zorgpakket dat goed inspeelt op de (veranderende) behoeften van de bewoner, kan dit ook. Huidige bewoners kunnen dan langer van hun woning genieten, terwijl nieuwkomers eerder een serviceflat willen betrekken.

Het standaard, uitgebreide en daardoor prijzige servicepakket van de meeste serviceflats voldoet daarom niet meer. Want ouderen van nu willen kunnen kiezen, naargelang hun behoeften en budget. Zij willen in ieder geval alleen betalen voor diensten waarvan ze gebruikmaken. Een goedkoper basispakket voor iedereen en keuzemodules waarvoor afzonderlijk kan worden afgerekend, sluit beter aan bij hun wensen. Dit hoofdstuk doet een voorzet om de vaste servicekosten omlaag te brengen met behoud (en uitbreiding) van de service en de zorg.

Woonwensen van ouderen

Het vaste servicepakket van serviceflats bestaat traditioneel uit een warme maaltijdvoorziening of restaurant, een 24-ur-bemenste receptie en personenalarmering. Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau wijst echter uit dat ouderen die willen verhuizen naar een wooncomplex, weinig behoefte hebben aan een gezamenlijke maaltijdvoorziening en een receptie. Personenalarmering, een huismeester, een recreatiezaal en kamers waar verzorging mogelijk is, worden wel weer vaak gewaardeerd. Met deze voorkeuren kunnen serviceflats hun voordeel doen bij een nieuwe opzet van hun dienstverlening.

Voorstel: Maatwerk dienstverlening

Een goedkoper basispakket met keuzemodules waarvoor afzonderlijk kan worden afgerekend, sluit beter aan bij de wensen van moderne bewoners.

In dit voorstel voor een nieuw servicepakket is dan ook alleen nog plek voor de huismeester, recreatieruimte, een abonnement op een dienstenpakket en eventueel een service- en zorgmanager. Warme maaltijdvoorziening, receptie en personenalarmering vallen buiten dit standaard pakket.

Voorbeeld basispakket:

1. huismeester;
2. service- en zorgmanager;
3. abonnement op dienstenpakket;
4. recreatieruimte.

Voorbeeld van keuzemogelijkheden waarvoor met de bewoners apart kan worden afgerekend:

5. Personenalarmering (eventueel professionele alarmopvolging van buitenaf).
6. Gebruik van diensten via callcenter. Bijvoorbeeld een warme maaltijdvoorziening die van buitenaf wordt geleverd.
7. Klussen in de woning door de huismeester.

1. Huismeester

De huismeester zorgt voor een schoon en toegankelijk woongebouw. In serviceflats met eigen huishoudelijk personeel stuurt de huismeester deze medewerkers aan. Grotere klussen besteedt hij of zij uit. Hij houdt toezicht op de uitvoering. Tenzij het complex wordt verkocht aan bijvoorbeeld een woningcorporatie, zoals in het geval de Bloemenkamp te Gorssel (zie kader Uit de praktijk De Bloemenkamp).

Een goede huismeester geeft bewoners een geborgen gevoel. Bewoners moeten hun verhaal bij hem of haar kwijt kunnen. Als er problemen zijn is hij of zij het aanspreekpunt.

De huismeester kan ook bijdragen aan het beheer van de ontmoeting- of recreatieruimte. Maar wellicht kan een actieve bewonerscommissie daar zorg voor dragen. De huismeester zorgt dan voor het technische beheer. De huismeester assisteert tegen extra betaling bewoners bij woningonderhoud en kleine klussen.

1.1 Mogelijke rol bij personalarmering

De huismeester kan als intermediair optreden tussen bewoner en alarmcentrale (en eventueel professionele alarmopvolging). Ook kan de huismeester zorgdragen voor de registratie en controle van de gegevens van bewoners. De huismeester is door zijn of haar beperkte beschikbaarheid (kantoortijden) niet direct geschikt om zelf op te treden in de alarmopvolging.

1.2 Mogelijke rol bij zorgbemiddeling

In dit voorstel behoort zorgbemiddeling niet tot de taken van de huismeester. Maar hij of zij kan wel een waardevolle bijdrage leveren. De huismeester kent de bewoners namelijk goed en kan problemen van bewoners aankaarten bij een eventuele service- en zorgmanager (zie hoofdstuk 2 van dit deel). Zonodig verwijst hij of zij door naar de juiste instanties en externe zorg- en dienstenaanbieders. Dit natuurlijk na overleg met de bewoner en eventuele mantelzorgers.

Deze taken zijn vooral van belang als een service- en zorgmanager (nog) ontbreekt in het complex. Let op: de huismeester ziet en hoort veel, de service- en zorgmanager bemiddelt, adviseert en regelt. Zie verder hoofdstuk 2 van dit deel.

1.3 Functie-eisen

Een huismeester heeft MBO werk- en denkniveau. Het gaat om een vrij zelfstandige functie als 'voorpost' van de serviceflatorganisatie. De serviceflatorganisatie of de service- en zorgmanager staat de huismeester bij. In een vast werkoverleg wisselen de huismeester en de serviceflatorganisatie van gedachten over het reilen en zeilen van het complex.

1.4 Huisvesting

Het is beter om de huismeester niet in de serviceflat zelf te laten wonen. Hiermee voorkomt u dat er een onevenredig beroep op hem of haar wordt gedaan door bewoners. Een ander risico is dat de huismeester zelf een te ruime taakopvatting ontwikkelt. Bovendien: als huurder van een woning heeft hij of zij bepaalde rechten, naast de rechten en plichten als werknemer. Bij een arbeidsconflict kan dit nadelig uitpakken voor de serviceflatorganisatie. Dit geldt overigens ook voor de service- en zorgmanager.

2. Service- en zorgmanager

Ouderen die moeite hebben met zelfstandig wonen, kunnen wel wat hulp gebruiken. Ze hebben behoefte aan informatie en advies, bemiddeling en begeleiding om in hun serviceflat te kunnen blijven wonen. Voor wonen, zorg, welzijn en financiën bestaat een wirwar aan voorzieningen die vaak veranderen en ook nog eens per regio van elkaar verschillen. Nu er steeds meer keuzevrijheid is, is het van belang dat burgers weten wat er te koop is. Gevestigde aanbieders van dienst- en zorgverlening zijn niet altijd in staat maatwerk advies te geven, zeker niet als meerdere diensten moeten worden gecombineerd. Een lokale, externe ouderenadviseur of een eigen service- en zorgmanager kan dit wel. Dit kan een onderdeel zijn van het vaste servicepakket.

2.1 Takenpakket

De service- en zorgmanager is het gezicht van het bestuur van de serviceflatorganisatie en bemiddelt diensten en zorg voor bewoners. Hij of zij gaat contracten aan met externe aanbieders van diensten in service- en zorgpakket. Denk bijvoorbeeld aan personalarmering en alarmopvolging en andere commerciële diensten. De service- en zorgmanager informeert bewoners hierover en stuurt eventueel personeel aan: de

huismeester en eventueel ook keuken- en huishoudelijk personeel en de receptionist. Ook zou een eigen service- en zorgmanager contacten kunnen onderhouden met een AWBZ-erkende instelling voor levering van thuiszorg en extramurale zorgverlening (zie verder Deel III 'Zorg voor de toekomst'). Deze functie als ouderenadviseur wordt echter ook al aangeboden door veel lokale instellingen.

2.2 Taken ouderenadvies

- Communicatie met bewoners door middel van een spreekuur, huisbezoek en bewonersbijeenkomsten.
- Contact met kwetsbare bewoners. Het kan gaan om een maandelijks controle om een huurachterstand te voorkomen of om een bewoner te helpen de periode tot bijvoorbeeld opname in een verzorgingshuis te overbruggen. Meer structurele psychosociale begeleiding, zoals rouwverwerking, behoort niet tot de taak van de ouderenadviseur/service- en zorgmanager. Hiervoor verwijst hij of zij door naar maatschappelijk werk of de RIAGG.
- Inzicht in de sociale omgeving, financiële situatie, gezondheid en zelfredzaamheid van een hulpbehoevende bewoner. In overleg met de bewoner stelt de ouderenadviseur/service- en zorgmanager zijn of haar hulpvraag vast en wordt de juiste dienst- en zorgverlening ingeschakeld. Het is verstandig om hierbij de mantelzorg (kinderen en naaste familieleden) te betrekken.
- Samenwerking met vrijwilligers. Veelal zorgt een aparte vrijwilligerscoördinator voor de begeleiding van vrijwilligers, maar dit kan ook de ouderenadviseur/service- en zorgmanager op zich nemen.
- Hulp administratieve werkzaamheden, uitleg geven over ambtelijke begrippen, de betekenis van (overheids-)maatregelen verklaren, een inschrijfformulier invullen of een brief schrijven voor de bewoner.
- Bemiddeling in situaties waarin vraag en aanbod van dienst- en zorgverlening niet goed op elkaar aansluiten. Ook bij het verkrijgen van voorrang bij zorgverlening of bij beroepsprocedures kan de ouderenadviseur/service- en zorgmanager de bewoner bijstaan.
- Rapportage van relevante gegevens aan het bestuur van de serviceflat. De ouderenadviseur/service- en zorgmanager signaleert gemeenschappelijke knelpunten die individuele bewoners ervaren. Denk aan hiaten in het aanbod van wonen, service en zorg van de serviceflat.

2.3 Zelf doen of uitbesteden?

Een eigen service- en zorgmanager zorgt niet alleen dat de huidige bewoners langer in hun flat kunnen blijven wonen, maar maakt tegelijk de serviceflat aantrekkelijker voor nieuwe bewoners met gezondheidsproblemen.

De service- en zorgmanager heeft kennis van het service- en zorgpakket van de serviceflat en kennis van het externe aanbod. Hij of zij kan een maatwerk advies geven – mits hij of zij de belangen van zijn serviceflatorganisatie op het tweede plan kan zetten. Het staat een bewoner (bijvoorbeeld met een persoonsgebonden budget PGB) immers vrij om diensten in te kopen bij een andere aanbieder dan de serviceflatorganisatie. Zie verder Deel III 'Zorg voor de toekomst'.

Een externe ouderenadviseur treedt onafhankelijk van de serviceorganisatie op. Hij of zij werkt meestal bij een lokale welzijninstelling. Oudere bewoners van een serviceflat hebben evenveel recht op ouderenadvies vanuit de gemeente als elke andere oudere plaatsgenoot. Gemeenten richten zich echter veelal op kwetsbare ouderen met een laag inkomen. Omdat de ouderenadviseur bewoners ook moet kunnen voorlichten over het service- en zorgpakket van de serviceflat zelf, ligt betaling voor dat onderdeel voor de hand. Deze betaling naar gebruik, maakt een externe ouderenadviseur vaak goedkoper dan een service- en zorgmanager in loondienst.

Een andere mogelijkheid is dat het gemeentelijke loket voor wonen, welzijn en zorg wekelijks spreekuur houdt in de serviceflat. Bewoners kunnen daar terecht voor informatie en zorgbemiddeling. Zie verder Deel III 'Zorg voor de toekomst'.

2.4 Functie-eisen

Een service- en zorgmanager heeft HBO werk- en denkniveau. Hij of zij is bekend met ouderdomsverschijnselen en de gevolgen daarvan voor het dagelijkse leven van ouderen.

De service- en zorgmanager neemt initiatief, is toegankelijk en goed bereikbaar. Hij of zij heeft een dienstverlenende houding en staat open voor ouderen, mantelzorgers en hulpverleners met vragen.

De service- en zorgmanager wekt vertrouwen, toont respect en staat naast de oudere. Hij of zij is zich altijd bewust dat ouderen zo lang mogelijk de regie in eigen hand willen houden. Hij of zij stimuleert dit door goed te luisteren, vragen te stellen en niet zelf direct met oplossingen te komen.

Met actuele kennis van wet- en regelgeving en voorzieningen op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën kan hij of zij bewoners goed informeren.

Bij conflicten maakt de service- en zorgmanager een gedegen analyse van de problematiek. Hij of zij luistert goed naar de verschillende standpunten en laat mensen in hun waarde.

2.5 Financiering

De service- en zorgmanager is er voor alle bewoners, iedereen betaalt dan ook mee met vaste maandelijkse servicekosten. Hoewel het te overwegen is de ouderenadvisering eruit te lichten en die individueel te factureren.

Uit de praktijk

Voorbeelden van zorgbemiddeling in serviceflats

Serviceflat Kinheim in Haarlem heeft geen verzorgend of verplegend personeel in dienst. Wel kan de directeur bemiddelen bij het verkrijgen van hulp en bij spoedgevallen (tijdens kantooruren) maatregelen treffen.

Serviceflat Arendsdorp in Wassenaar kent een afdeling Verzorging die contacten onderhoudt met lokale hulpinstanties. Met hulp van de zorgcoördinator kopen bewoners zelf zorg in, op eigen kosten.

Serviceflat Oranjewoud in Heerenveen heeft behalve een afdeling Verpleging een kantoor van de lokale thuiszorgorganisatie. Dit maakt de lijnen naar deze organisatie zeer kort.

3. Abonnement op dienstenpakket

Een manier om beter aan te sluiten op de wensen van bewoners, is het bieden van keuzevrijheid en (gedeeltelijke) afbouw van het eigen serviceaanbod. Door slimme inkoop bij externe aanbieders kunnen serviceflats de maandelijkse kosten laag houden. In de loop der jaren zijn er steeds meer van dit soort dienstverleners op de markt gekomen: grote landelijke aanbieders en lokale aanbieders, commerciële aanbieders en reguliere zorgorganisaties zoals verzorgingshuisorganisaties en thuiszorginstellingen. Let wel op dat er geen overlap ontstaat met het eigen aanbod van de serviceflatorganisatie. Denk daarbij aan de mogelijke taken van een huismeester en/of service- en zorgmanager.

3.1 Kenmerken externe dienstverleners

Wie een dienst uit het pakket wil afnemen, belt met het callcenter. Deze regelt vervolgens dat de dienst wordt geleverd. Zo wordt na een telefoontje van een abonnee bijvoorbeeld een lokale kapper of cateraar ingeschakeld. Vaak zijn deze callcenters ook buiten kantooruren bereikbaar.

Naast een vast maandbedrag betaalt de abonnee alleen voor de diensten waar hij of zij daadwerkelijk gebruik van maakt. Dit pakt vaak goedkoper uit omdat de dienstenbemiddelaar en de leverancier (de kapper bijvoorbeeld) gunstige afspraken kunnen maken. De leverancier hoeft immers geen reclame te maken; zijn dienst of product zit toch in pakket.

3.2 Commerciële aanbieders

In de bijlage Dienstverleners vindt u meer informatie over de dienstverlening, werkwijze en contactgegevens van commerciële aanbieders. Hieronder volgen enkele voorbeelden.

3.2.1 Seculife

Seculife is eigendom van ING Groep, Woonzorg Nederland (landelijke woningcorporatie voor ouderenhuisvesting) en Seculife Israël. Het bedrijf is gespecialiseerd in dienstenpakketten voor woningcorporaties, projectontwikkelaars en zorginstellingen. Er bestaan zowel standaard als maatwerk pakketten. Een nieuw servicepakket kan de naam van de serviceflat dragen. Seculife verzorgt de voorlichting, bemiddeling en uitvoering van het dienstenpakket.

3.2.2 LekkerLeven

Dienstenbemiddelaar LekkerLeven richt zich ook op andere doelgroepen dan ouderen, bijvoorbeeld werknemers van bedrijven en huurders van woningcorporaties. In een collectief krijgen bewoners het pakket aangeboden tegen een verlaagd abonnementsstarief. Een serviceflatorganisatie kan ook zo'n contract afsluiten. LekkerLeven factureert maandelijks de afgenomen diensten.

3.2.3 IRS Woongemak

IRS is eigendom van vastgoedbedrijf Vesteda (ABP pensioenfonds). Behalve dienstenbemiddelaar is IRS ook leverancier van woontechniek. Aangesloten bewoners bellen dan ook niet naar een callcenter, maar toetsen hun wensen in op de zogenoemde Bode, een kastje in huis. IRS gaat twee overeenkomsten aan met afnemers: een voor de techniek en een voor het dienstenpakket. Wil dit concept financieel haalbaar zijn, dan zullen de meeste bewoners moeten meedoen. Dit beperkt wellicht de keuzevrijheid van de bewoners.

3.3 Zorginstellingen

Thuiszorg en verzorgings- en verpleeghuizen gaan steeds vaker als ondernemer te werk. Ze houden zich namelijk ook bezig met diensten die buiten de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) vallen. Een voorbeeld daarvan is hun aanbod van dienstenpakketten aan organisaties en mensen buiten hun organisatie. Tussen de zorg en diensten die onder de AWBZ vallen en abonnement op een dienstenpakket mag geen overlap bestaan.

3.4 Diensten via thuiszorginstelling

Veel thuiszorginstellingen hebben de afgelopen jaren hun dienstverlening flink uitgebreid met een klusdienst, was- en strijkservice en warme maaltijdservice. Kortom, diensten zoals die ook in de pakketten van de commerciële aanbieders zitten. Ook bij de thuiszorg vragen abonnees via een callcenter diensten aan, die per stuk worden afgerekend.

Het verschil is dat veel oudere bewoners van serviceflats al lid zijn van de thuiszorg. Dit heeft te maken met een voorgeschiedenis van verplicht lidmaatschap bij de lokale kruisverenigingen van vroeger. Het lidmaatschap biedt bovendien een lagere kostprijs per dienst voor bewoners.

3.5 Diensten van verzorgings- en verpleeghuizen

Ook veel verzorgings- en verpleeghuizen bieden inmiddels abonnementen op dienstenpakketten aan. Vaak gaat het om zeer lokale dienstverlening en niet om regionale dekking (thuiszorg) of landelijke dekking (commerciële aanbieders). Dit kan veranderen door voortgaande fusies in deze sector. De instellingen werken bovendien niet met een professioneel callcenter. De prijs van een maandabonnement is vijftien tot twintig euro, beduidend hoger dan de thuiszorg.

Een pakket van de intramurale ouderenzorg bevat echter wel weer vaak personenalarmering, inclusief professionele alarmopvolging. Commerciële aanbieders en thuiszorg bieden wel personenalarmering, maar dan alleen het apparaat en de aansluiting op de centrale. Professionele alarmopvolging wordt extra in rekening gebracht. Dit kan een zorgabonnement bij de intramurale ouderenzorg interessant maken voor een serviceflat. Bij uitbesteding van deze dienst hoeft de serviceflat het niet meer zelf te doen. Vooral bij 24-uurs alarmopvolging betekent dit een aanzienlijke besparing. Een ander voordeel is dat 'overbruggingszorg' – tot het moment dat zorg via de AWBZ is geregeld – is inbegrepen

4. Recreatieruimte

De recreatieruimte is er voor iedere bewoner. Het beheer kan worden gedaan door de huismeester, al dan niet in samenwerking met een groepje bewoners. De recreatieruimte en andere ruimten in de serviceflat kunnen een inkomstenbron zijn door verhuur aan derden.

Keuzemogelijkheden die apart worden afgerekend:

5. Personenalarmering (eventueel professionele alarmopvolging van buitenaf).
6. Diensten via (24-uurs) bereikbaar callcenter. Bijvoorbeeld een warme maaltijdvoorziening die van buitenaf wordt geleverd.
7. Klussen in de woning door de huismeester.

5. Personenalarmering

In dit voorstel valt personenalarmering buiten het basispakket om het complex aantrekkelijk te maken voor jongere bewoners. Voor deze doelgroep heeft personenalarmering een sterke associatie met zorg. Bovendien heeft ook niet iedere oudere bewoner behoefte aan personenalarmering.

Bijkomende kostenbesparing voor de bewoners is dat alarmopvang niet meer een taak is voor de receptie en dat deze dus ook niet meer nodig is. Alarmopvang kan worden uitbesteed aan een professionele centrale voor personenalarmering, zoals die bij diverse thuiszorginstellingen of commerciële aanbieders is te vinden.

Twee voorstellen

1. De serviceflat biedt apparatuur voor personenalarmering aan en sluit deze aan op een externe centrale. Dit is inclusief een elektrisch slot op de voordeur voor het snel binnenlaten van externe hulpverlening. De bewoner neemt vervolgens een abonnement voor alarmopvolging bij een lokale zorgaanbieder.
2. De serviceflat verwijst door naar een abonnement personenalarmering van een reguliere zorginstelling (of commerciële aanbieder) die alles voor haar rekening neemt: installatie van de apparatuur in de woning, aansluiting op de centrale en professionele alarmopvolging. Dit is de een 'kale' variant van personenalarmering met alleen een handzender en alarmknop, zonder extra alarmpunten in bijvoorbeeld de badkamer en zonder rookmelding.

Zie ook Deel I 'Serviceflat als moderne woonvorm'.

Kosten personenalarmering

De professionele alarmopvolging is eigenlijk een vorm van zorg, om precies te zijn zorg op afroep. De zorgvorm kan eventueel uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten worden gefinancierd, mits er sprake is van indicatie.

6. Diensten

Zoals eerder in dit deel besproken, worden deze diensten naar gebruik afgerekend met de bewoner.

7. Klussen aan huis

Zoals onder het kopje 'Huismeester' in dit deel besproken, worden deze diensten naar gebruik afgerekend met de bewoner.

Besluit Servicekosten huurwoningen

Sinds 1 augustus 2004 is een Besluit Servicekosten van kracht dat regelt welke diensten als servicekosten kunnen worden aangemerkt voor huurwoningen. Het betreft de volgende diensten:

- warmtelevering;
- nutsvoorzieningen;
- roerende zaken;
- afvoer huisvuil;
- huismeester;
- signaallevering (kabel);
- elektronische randapparatuur (bijvoorbeeld videobewaking);
- verzekeringen;
- gebruiksrecht gemeenschappelijke gedeelten;
- administratiekosten;
- kleine reparaties (zoals onderhoud aan goten, vervangen kraanleertjes).

De verhuurder moet jaarlijks een overzicht van de werkelijke kosten verstrekken. Zorgverlening, maaltijdverstrekking en recreatie behoren niet meer tot de woninggebonden servicekosten en de huurcommissie doet geen uitspraak meer bij een conflict over deze kosten. Daarvoor moeten huurders zich wenden tot de kantonrechter.

Bewoners van serviceflats willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, net als ieder ander. Gezien hun vaak hoge gemiddelde leeftijd (tachtig plus) is aandacht voor hun zorgbehoeften dan ook belangrijk. Tegelijk kunnen verbeterde zorgvoorzieningen de positie van serviceflats op de woningmarkt versterken.

Van de 15.000 ouderen die (in potentie) willen verhuizen naar een serviceflat, zijn er ruim 5.500 met matige of ernstige beperkingen (cijfers 2000). Deze mensen zijn op zoek naar veiligheid en zorg. Serviceflats zouden op hun behoeften kunnen inspelen.

Een dilemma is echter dat grotere nadruk op zorg de serviceflat ook minder aantrekkelijk kan maken voor de groep ouderen die wel wil verhuizen, maar nog geen matige of ernstige beperkingen ervaart. Ondertussen is de concurrentie op de woningmarkt voor deze laatste groep heviger geworden door nieuwe initiatieven van vastgoedontwikkelaars als Vesteda en ING-vastgoed.

In dit laatste deel vindt u mogelijkheden en kansen voor serviceflats om zich op het vlak van zorg te onderscheiden.

Zorgbehoeften van ouderen

De komende tien jaar zal het aantal 55-plus-huishoudens met bijna dertig procent stijgen en het aantal 75-plus-huishoudens neemt met ruim een vijfde toe. In de leeftijdsgroep van 55 tot 65 jaar heeft ongeveer een op de vier huishoudens te maken met lichamelijke beperkingen: bij de 75-plussers is dat zestig procent van de huishoudens.

Mensen met lichamelijke beperkingen hebben bijvoorbeeld problemen met traplopen of met een half uur achtereen staan of zitten. Beperkingen zijn ernstiger naarmate meer dagelijkse handelingen in en om het huis lastig worden: gaan zitten en opstaan, de woning verlaten en binnen gaan, zichzelf wassen, lopen, boodschappen doen en werken op een huishoudtrap. Hulp in de huishouding en persoonlijke verzorging of zelfs verpleging is dan gewenst.

In de groep oudere ouderen is het aantal mensen met een lichamelijke beperkingen groter. Vaak moeten zij ook nog eens de hulp van een partner missen. Eenpersoonshuishoudens en huishoudens waar beide partners beperkingen hebben, doen het grootste beroep op formele en informele hulp. Informele helpers, zoals kinderen en burens, vervullen vaak een brugfunctie naar formele hulpcircuits.

Voorstel: maatwerk zorg

De huidige en toekomstige oudere bewoners van serviceflats zullen een zekere zorgbehoefte hebben, die met het stijgen van de leeftijd zal toenemen. Serviceflats kunnen hierop anticiperen door zorg- en hulpverlening aan te bieden. Dit kan op verschillende manieren.

Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning van bewoners door een eigen service- en zorgmanager in dienst van de serviceflat. Deze persoon helpt en bemiddelt bijvoorbeeld bij het voeren van een persoonsgebonden budget waarmee de bewoner zelf zorg inkoop.

Een andere manier is samenwerking zoeken met zorginstellingen. Deze samenwerking kan zover gaan dat de serviceflat wordt opgewaardeerd tot een woonzorgcomplex onder de vleugels van een zorginstelling. Serviceflats kunnen ook veel zelf doen op het gebied van zorg, en zo een onafhankelijke positie innemen ten opzichte van de zorgaanbieders. Of zelfs als concurrent van de al bestaande zorgaanbieders optreden. Hierna staan de opties verder beschreven.

A. Samenwerking met extramurale zorg

Met een indicatie voor AWBZ-zorg van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) kan een bewoner extra zorg krijgen zodat hij of zij langer zelfstandig kan blijven wonen in de serviceflat. Een lokale AWBZ-erkende instelling – thuiszorg of ouderenzorginstelling – krijgt dan van het zorgkantoor een budget waaruit zorg kan worden vergoed. AWBZ staat voor Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. De service- en zorgmanager en de lokale zorgaanbieder kunnen samen bekijken welke bewoners in aanmerking komen voor zo'n zorgindicatie. De lokale zorgaanbieder gaat die bewoners extra zorg bieden.

B. Zorgsteunpunt in of nabij serviceflat

Een zorgsteunpunt levert diensten en zorg (waaronder bijvoorbeeld 24-uurs zorg en alarmopvolging) aan bewoners in een wijk. Zo'n wijk heet een woonzorgzone.

Is er geen zorgsteunpunt in de buurt van de serviceflat, dan kan een AWBZ-erkende instelling (thuiszorg of ouderenzorginstelling) deze oprichten in de nabijheid of zelfs in het gebouw van de serviceflat. Voorwaarde is dat de zorginstelling dichtbij genoeg is om 24-uurs zorg te verlenen in gevallen van nood.

Nog een voorwaarde is dat de serviceflat voldoende bewoners (rond de veertig, zo leert de ervaring) heeft met een indicatie voor extramurale zorgverlening. Er moeten namelijk voldoende zorgbudgetten kunnen worden gestapeld. De financiering van een zorgsteunpunt gebeurt (voorlopig nog) op basis van de overgangsregeling Kapitaallasten Extramurale Zorgverlening op basis van de AWBZ. Het is de bedoeling dat per 1 januari 2006 een nieuwe financieringssysteem in werking treedt. Met een zorgsteunpunt in of bij de serviceflat wordt deze min of meer opgewaardeerd tot een woonzorgcomplex.

Uit de praktijk

Voorbeelden van woonzorgzones

Voor zes serviceflats in de gemeente Renkum zijn er plannen voor een woonservicezone. Drie van de zes serviceflats onderhandelen inmiddels met zorg- en dienstenaanbieder Wonen Zorg Renkum over de levering van personalarmering, extra diensten en de overname van personeel van de serviceflats. Hierdoor zullen de servicekosten van de flats sterk omlaag gaan. Zie ook de bijlage Adressen.

C. Serviceflat als zelfstandig zorgaanbieder

Serviceflats kunnen ook een meer onafhankelijke positie innemen ten opzichte van lokale zorgaanbieders. Zij ondersteunen de bewoners dan zelf bij het vinden van de juiste zorg. De service- en zorgmanager kan hierin een grote rol spelen. Er zijn twee mogelijkheden: ondersteuning van de aanvraag en uitvoering van het persoonsgebonden budget (PGB) van individuele bewoners of aanvraag van AWBZ-erkenning als zorginstelling. In het laatste geval wordt de serviceflat concurrent van de bestaande zorgaanbieders.

Optie I: hulp bij persoonsgebonden budget

I. Wat is een persoonsgebonden budget?

Een persoonsgebonden budget (PGB) is een alternatief voor de zorg in natura die verzorgingshuizen bieden. Met een PGB kan een bewoner thuis blijven wonen en zelf zorg inkopen bij een aanbieder van zijn of haar keuze. Denk aan verpleging, persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp¹. Behalve aan zorg mag het PGB worden besteed aan de inkoop van:

- ondersteunende begeleiding;
- activerende begeleiding;
- tijdelijk verblijf (logeeropvang).

Het PGB kan niet worden besteed aan bijvoorbeeld een warme maaltijdvoorziening of de maandelijkse servicekosten van een serviceflat.

Bewoners met een PGB hebben dus een zekere vrijheid in besteding, maar moeten die wel kunnen verantwoorden aan hun lokale zorgkantoor. Dit moet binnen acht weken na afloop van elke periode gebeuren met een formulier. Het zorgkantoor kan declaraties en zorgovereenkomsten opvragen. Deze documenten moeten dus worden bijgehouden. De PGB-houder moet ieder jaar per zorgverlener een opgaafformulier voor de Belastingdienst invullen, zodat de fiscus weet welke zorgverleners worden betaald.

¹ Met ingang van 1 juli 2006 wordt de gehele functie huishoudelijke verzorging van de AWBZ overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen in de WMO ook een PGB aanbieden voor huishoudelijke hulp. Dit zal echter per gemeente verschillen.

Het geld dat niet aan zorg wordt uitgegeven, moet worden terugbetaald. Maximaal tien procent van het netto-PGB mag worden meegenomen naar het volgende kalenderjaar. Meer informatie vindt u in de bijlage Persoonsgebonden budget.

1.1 Serviceflat en PGB-besteding

Een bewoner met een PGB kan op eigen voorwaarden een zorgovereenkomst sluiten met een zorgverlener die hij of zij zelf uitkiest. Dat kunnen professionele hulpverleners, familie of een kennis zijn, maar ook de serviceflatorganisatie zelf. Er kan geen dwang worden uitgeoefend door de serviceflat of eventuele service- en zorgmanager om zorg in te kopen bij de serviceflat. De keuze blijft aan de bewoner.

Serviceflatbewoners met een PGB kunnen professionele alarmopvolging uit hun budget betalen. Dit betekent dat deze kosten uit de verplichte maandelijkse servicekosten moeten. Om als serviceflat alarmopvolging te kunnen bieden, moeten er voldoende bewoners met een PGB zijn, die bereid zijn hun budget hieraan te besteden. Ze zijn hiertoe zeker niet verplicht. De serviceflat kan bewoners die niet in aanmerking komen voor een PGB (of dit niet willen), een los abonnement voor professionele alarmopvolging aanbieden. Wie de alarmopvolging feitelijk doet, maakt niet uit. Ook een abonnement op alarmopvolging door de thuiszorg of een verzorgingshuis kan met het PGB worden betaald.

Uit de praktijk

Koppelverkoop is niet toegestaan

Vaak maken woningcorporaties afspraken met een zorgaanbieder die exclusief zorg en diensten mag leveren aan de bewoners. De bewoners worden hierdoor dus verplicht gesteld zorg af te nemen van die ene aanbieder. Koppelverkoop in zijn zuiverste vorm.

De voorzieningenrechter in Breda heeft hierover op 12 november 2004 uitspraak gedaan en geoordeeld dat dergelijke afspraken onwettig zijn. Een Brabantse thuiszorgorganisatie had hiervoor een kort geding aangespannen tegen een woningbouwcorporatie. De thuiszorgorganisatie raakte namelijk door deze bepaling klanten kwijt. De rechter besloot op grond van de mededingingswet dat de woningcorporatie handelt in strijd met de wet. De woningcorporatie moet de huurovereenkomst nu aanpassen.

Huurovereenkomsten waarin woningbouwcorporaties huurders verplichten zorg af te nemen van een instelling waarmee de corporatie samenwerkt, zijn dus nietig. Huurders die een dergelijke overeenkomst hebben getekend, hebben het recht om, zonder nadelige gevolgen voor de huurovereenkomst zelf, over te stappen naar een andere zorgaanbieder.

Bron: Blaaubroek, bureau voor vraggestuurde zorg

1.2 Zorginkoop met een PGB

De bewoner en de zorgaanbieder stellen in een zorgovereenkomst vast welke zorg de bewoner ontvangt tegen welke prijs. Bij het SVB Servicecentrum PGB zijn modelovereenkomsten verkrijgbaar.

PGB-houders moeten hun bestedingen verantwoorden aan het zorgkantoor. Zij houden ook zelf in de gaten of ze loonbelasting en sociale premies moeten verrekenen voor hun zorgverlener. Het SVB Servicecentrum PGB geeft hierin advies. Een service- en zorgmanager of ouderenadviseur in de serviceflat – mits deskundig in arbeids- en belastingrecht – kan ook adviseren. Serviceflats treden immers op als werkgever en hebben deze kennis al in huis. Zie voor meer informatie de bijlage Persoonsgebonden budget.

1.3 Kansen voor bewoners en serviceflats

Het persoonsgebonden budget biedt kansen voor zowel bewoners als de serviceflat. Met een PGB kunnen bewoners namelijk zelf maatwerk zorg regelen en zo langer in de serviceflat blijven wonen. En dat laatste helpt het voortbestaan van de serviceflat weer.

Het zwakke punt zit 'm in de zware administratieve belasting van de PGB-houder. Een service-zorgmanager of een ouderenadviseur kan helpen bij de aanvraag van een persoonsgebonden budget en bij het regelen van zorg.

Nu maken vooral jongere lichamelijke gehandicapten of ouders van verstandelijk gehandicapten gebruik van het PGB. Zij hebben voldoende kennis in huis of weten deze te vinden en in te schakelen. Gezien de gevorderde leeftijden van veel serviceflatbewoners is professionele ondersteuning vanuit de serviceflat-organisatie wenselijk.

Optie 2: AWBZ-erkenning als zorginstelling

2. Wat is AWBZ-erkenning?

Om marktwerking op de zorgmarkt te vergroten, staat de overheid sinds een paar jaar nieuwe zorgaanbieders toe. Dit gaat via AWBZ-erkenning als intramurale ouderenzorg- of verpleeghuiszorginstelling. Voor serviceflats die nu al meer zorgdiensten verlenen dan alleen alarmopvolging, is AWBZ-erkenning een serieuze optie. Het gaat om serviceflats met bijvoorbeeld een afdeling verzorging en/of verpleging. Overigens is het vooralsnog ook mogelijk om alleen op grond van huishoudelijke hulp AWBZ-erkenning te verkrijgen.

2.1 Aanvraagprocedure

Het College van Zorgverzekeringen beslist over erkenning als intramurale ouderenzorg- of verpleeghuiszorginstelling. Maar serviceflats doen hun aanvraag hiervoor bij het College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen. Dit college voert de Wet ziekenhuisvoorzieningen (WZV) uit. De aanvraag is een kwestie van een brief schrijven. Het College voor Zorgverzekeringen toetst vervolgens het verzoek en vraagt advies aan het zorgkantoor in de regio.

Let wel: zorgkantoren zullen niet staan te springen om een nieuwe AWBZ-instelling met slechts een paar bewoners. Zij voeren in hun regio de AWBZ uit en moeten een uitgebreide registratie bijhouden over geleverde uren en kwaliteit van het zorgaanbod. Ieder jaar onderhandelen zorgkantoren en erkende AWBZ-aanbieders over nieuwe productieafspraken. Een grote instelling bespaart zorgkantoren dus tijd en moeite. Verder bekijkt het zorgkantoor welk zorgaanbod (en dan vooral intramurale ouderenzorg) in de regio nog nodig is. Het huidige beleid is erop gericht om het aanbod van wonen en zorg te scheiden en het aantal verzorgingshuisplaatsen met zeventig procent terug te brengen. Oordelen over behoefte en spreiding hebben dan ook min of meer een politieke inkleuring. Informeer daarom vooraf bij het zorgkantoor over de kansen voor erkenning. De totale procedure neemt minstens een jaar (meestal langer) in beslag.

Voor erkenning gelden de volgende voorwaarden:

- Er moet sprake zijn van een instelling die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Volgens de nieuwe Wet exploitatie zorginstellingen mag de aanvrager geen winstoogmerk hebben.
- De nieuwe instelling moet hulp verlenen zoals omschreven in de AWBZ.
- De instelling moet voldoen aan de administratieve verplichtingen van de AWBZ.

2.2 Rol van het zorgkantoor

Het zorgkantoor speelt een belangrijke rol bij de aanvraag van een serviceflat voor AWBZ-erkenning. Geïnteresseerde serviceflats doen er verstandig aan hun aanvraag goed voor te bereiden. Hieronder staan enkele handgrepen. Het zorgkantoor kan natuurlijk altijd nog aanvullende vragen stellen.

Bestuur

De serviceflat moet kunnen aantonen dat de AWBZ-gefinancierde activiteiten zijn gescheiden van de overige dienstverlening. Er moet een bedrijfsplan komen met begrotingen en eventueel jaarrekeningen van de voorbije jaren. Het zorgkantoor en het College van Zorgverzekeringen hechten erg aan een transparante bedrijfsvoering.

Zorg

Het moet duidelijk zijn om welke zorg het straks precies gaat. Het begeleidings- en zorgplan is gebaseerd op minstens een jaarlijks evaluatiegesprek met de bewoners. Verder moet duidelijk zijn op welke wijze de serviceflat aan de kwaliteit van de zorg werkt. Er moet een klachtenprocedure voor bewoners zijn.

Personeel

Als erkende instelling is de serviceflat ineens een grote lokale werkgever. Hoeveel medewerkers komen er te werken en onder welke CAO vallen zij? Voor hoeveel bewoners is straks plaats in de serviceflat als instelling? Wat zijn de kwalificaties van het personeel en is er een opleidingsplan? Is er kennis van de regelgeving voor arbeidsomstandigheden in huis?

2.3 PGB-bemiddeling of AWBZ-erkenning?

Voor zorg die vanuit de AWBZ wordt vergoed, kunnen bewoners kiezen tussen zorg in natura of een persoonsgebonden budget (PGB). Voor bewoners en serviceflatorganisaties bestaan er grote verschillen tussen AWBZ-erkenning als zorginstelling en het ondersteunen van bewoners (met of zonder PGB) in hun zorgbehoeften. Hier volgen enkele afwegingen.

1. Met een persoonsgebonden budget hebben serviceflatbewoners vrije keuze wat betreft hun zorgverleners. Als hun serviceflat AWBZ-erkenning aanvraagt, hebben ze in feite geen keus meer. Dan is de serviceflat de zorgaanbieder. Bewoners die hechten aan hun PGB, zullen daar moeite mee hebben en wellicht willen verhuizen.
2. Voor de zorg die budgethouders inkopen gelden geen kwaliteitseisen. Voor zorg in natura door een AWBZ-erkende instelling gelden wel hoge kwaliteitseisen, die door de Inspectie voor de Gezondheidszorg worden gecontroleerd.
3. Het feit dat individuele bewoners met een PGB de vrije keuze hebben om wel of niet hun zorg in te kopen bij de serviceflat, biedt de serviceflat dus geen garantie op continuïteit. Dit maakt het in dienst hebben van zorgpersoneel lastig.
4. Het AWBZ-budget voor zorg in natura is per bewoner hoger dan het PGB voor individuele bewoners. Bij AWBZ-erkenning moet de instelling namelijk ook rekening houden met deskundigheidsbevordering van het personeel en een uitgebreidere administratie. Door productieafspraken met het zorgkantoor weet men per jaar waar men aan toe is en wat het budget voor het komende jaar is. Vanuit de bewoner bekeken kan een PGB meer effectieve zorg opleveren, juist vanwege minder overheadkosten. Bewoners kunnen zelfs hun PGB-budgetten samenvoegen voor grotere koopkracht.
5. Met AWBZ-erkenning op zak kan een serviceflat een aanvraag indienen voor financiering van een zorgsteunpunt in of bij de serviceflat. Vanuit zo'n zorgsteunpunt kan onder andere professionele alarmopvolging worden geregeld. Het College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen en het College Tarieven Gezondheidszorg behandelt de aanvraag.

2.4 Financiering

Er zal de komende jaren het een en ander veranderen in de AWBZ. Zo wordt per 1 juli 2005 de gehele huishoudelijke zorg uit de AWBZ naar de WMO overgeheveld. Met pilots wordt bekeken of dit ook voor andere functies mogelijk is. Zie verder de bijlage Adressen.

BIJLAGE I: OVERZICHT OPPLUSEISEN

Normen van Pakket A Woongebouw (collectieve delen)

- A.1.1 Het toegangspad dient vlak en antislip te zijn.
In de Model Bouwverordening 1992 staan hierover voorschriften voor woningen waarvan:
- de vloer van het verblijfsgebied hoger ligt dan 12,5 m boven het meetniveau (= de hoogte van aansluitend terrein bij de toegang van het gebouw), en
 - de gebruiksoppervlakte – voorzover het gaat om vloeren die hoger zijn gelegen dan 1,5 m boven het meetniveau – groter is dan 3.500 m².
- Is aan één van beide voorwaarden voldaan, dan moet het toegangspad:
- ten minste 1,1 m breed zijn;
 - geen kleinere vrije doorgang hebben dan 85 cm; en
 - maximaal een hoogteverschil overbruggen van twee cm, tenzij een hellingbaan is aangebracht.
- A.1.2 Bij vervanging of aanpassing van trappen geldt een aantrede van min. 300 mm en een optrede van maximaal 150 mm.
- A.1.3 Beide zijden van trap(pen) hebben leuning(en) die voldoen aan de volgende specificaties:
- niet glad;
 - warm aanvoelend;
 - goed omvatbaar (diameter 30 tot 50 mm);
 - minimaal 50 mm van de muur;
 - leuning tussen 850 en 950 mm boven voorkant treden;
 - leuning(en) 300 mm horizontaal doortrekken voor de eerste trede en na de laatste trede, ook als dit om een hoek gaat (blinden en slechtzienenden weten zo dat ze een trap naderen).
- A.1.4 Aan beide zijden van een hellingbaan zijn leuning(en) aanwezig, die voldoen aan de volgende specificaties:
- niet glad;
 - warm aanvoelend;
 - goed omvatbaar (diameter tussen 30 mm en 50 mm); en
 - minimaal 50 mm van een evt. muur;
 - leuning tussen 850 en 950 mm boven voorkant hellingbaan.
- A.2.1 Het verlichtingsniveau in collectieve delen van woongebouwen bedraagt zowel overdag als 's avonds minimaal 50 -70 lux op 1 m boven vloerniveau, en is niet verblindend.
Het Bouwbesluit 2003 schrijft alleen verlichting voor in een besloten gemeenschappelijke verkeersroute (rookvrije vluchtroute) en een liftkooi. De verlichtingssterkte moet over een breedte van ten minste 50 cm 1 lux zijn, gemeten op de bovenzijde van een vloer van een lift en een vloer, trap en hellingbaan waarover een gemeenschappelijke verkeersroute voert.
- A.2.2 Hoger gelegen woningen tot 1 m boven het maaiveld, zijn behalve met een trap ook bereikbaar met een hellingbaan, een plateaulift of een personenlift. De helling van de hellingbaan bedraagt maximaal:
- 1:10 tot 100 mm niveauverschil;
 - 1:12 tot 250 mm niveauverschil;
 - 1:16 tot 500 mm niveauverschil;
 - 1:20 tot 1000 mm niveauverschil.
- Volgens het Bouwbesluit moet een hellingbaan voldoen aan de volgende voorwaarden:
1. de minimum breedte van de trap bedraagt 70 cm;
 2. de minimum vrije hoogte boven de hellingbaan bedraagt 190 cm;
 3. de maximale helling is 13 cm;
 4. aansluitend aan de bovenzijde van de hellingbaan is een vierkant vloeroppervlakte van ten minste 0,7 m bij 0,7 m;
 5. een hellingbaan naar 1,5 m boven het aansluitende terrein moet zijn voorzien van een afscheiding.

- A.2.3 Hoger gelegen woningen tussen 1 m en 3 m boven het maaiveld zijn naast de trap ook bereikbaar met een plateaulift of een personenlift.
- A.2.4 Hoger gelegen woningen, vanaf 3 m boven het maaiveld, zijn ook bereikbaar met een personenlift.
- A.2.5 De niveaoverschillen aan beide zijden van onderdorpels van collectieve deuren (en overige niveaoverschillen in collectieve ruimten) bedragen maximaal 40 mm, na aanpassing maximaal 20 mm. Zo kunnen ook rollatorgebruikers en mensen die zeer slecht ter been zijn de drempel passeren. Het Bouwbesluit 2003 schrijft voor dat een hoogteverschil van meer dan 220 mm met een trap moet worden overbrugd.
- A.2.6 Deuren zijn zelfsluitend met een bedieningsweerstand van maximaal 30 Newton of zijn automatisch (met beveiliging tegen beknelling). Ze blijven voldoende lang open (sluit- en draaisnelheid maximaal 0,5 m per seconde). Het Bouwbesluit 2003 schrijft alleen een zelfsluitende deur voor als het gaat om een scheidingsconstructie die de scheiding van een brandcompartiment vormt.
- A.3.1 Liftdeuren zijn zelfsluitend met een bedieningsweerstand van maximaal 30 Newton of zijn automatisch (met beveiliging tegen beknelling). Ze blijven voldoende lang open (sluit- en draaisnelheid maximaal 0,5 m per seconde). Het Bouwbesluit 2003 schrijft alleen een zelfsluitende deur voor als het gaat om een scheidingsconstructie die de scheiding van een brandcompartiment vormt.
- A.3.2 Personenliften en plateauliften zijn voorzien van een leuning tussen 850 en 1200 mm boven het vloerniveau, en voldoen aan de volgende specificaties:
- niet glad;
 - goed omvatbaar (diameter tussen 30 en 50 mm);
 - minimaal 50 mm vrij van de wand;
 - hoogte: tussen 850 en 950 mm boven vloer.
- A.4.1 Traptreden zijn vlak en antislip.
- A.4.2 De eerste en laatste traptreden zijn gemarkeerd door een contrasterende kleur.
- A.4.3 Leuningen voldoen aan de volgende specificaties:
- niet glad;
 - warm aanvoelend;
 - goed omvatbaar (diameter 30 mm tot 50 mm);
 - leuning minimaal 50 mm vrij van de muur;
 - leuning tussen 850 en 950 mm boven voorkant treden;
 - leuning 300 mm horizontaal doortrekken voor de eerste trede en na de laatste trede.
- Het Bouwbesluit 2003 schrijft voor dat een trap moet zijn voorzien van een leuning als:
1. met de trap een groter hoogteverschil wordt overbrugd dan 1,5 m (bij een bordestrap gaat het om het hoogteverschil tussen vloer en bordes);
 2. de trap ter plaatse van de klimlijn een helling heeft die groter is dan 2:3.
- Nieuwe leuningen moeten op een hoogte tussen 0,8 m en 1 m worden geplaatst (van de voorkant van een trede tot de bovenkant van de leuning). Een trapleuning moet zowel in verticale als in horizontale richting op elke plaats bestand zijn tegen een representatieve kracht (Frep) van 1 kN. Het Bouwbesluit 2003 schrijft voor een trap in een bestaand woongebouw geen tweede leuning voor.
- A.5.1 De vloeren in collectieve ruimten en van galerijen zijn vlak en antislip.
- A.5.2 Deurklinken op deuren in collectieve ruimten zijn uitgevoerd in teruggebogen model. Dit geldt niet voor voordeuren van woningen en deuren van individuele bergingen.

- A.6.1 Niveaunderschillen aan beide zijden van voordeur-onderdorpels van woningen in woongebouwen bedragen maximaal 40 mm, na aanpassing 20 mm. Voor nieuwbouw geldt de eis dat het hoogteverschil ter plaatse van de toegang van een woning niet groter mag zijn dan 20 mm.

Normen van Pakket B Woning (individuele maatregelen)

- B.1.1 Het toegangspad naar de woning is vlak en antislip.
- B.2.1 Aan beide zijden van de binnentrap is op een hoogte van tussen 850 en 1200 mm een leuning aanwezig. Plaatsing van een tweede leuning moet voldoen aan de volgende specificaties:
- niet glad;
 - warm aanvoelend;
 - goed omvatbaar (diameter 30 tot 50 mm);
 - minimaal 50 mm vrij van de muur;
 - hoogte tussen 850 en 950 mm.
- Het Bouwbesluit 2003 schrijft voor dat een binnentrap een leuning moet hebben, als:
1. de trap is bestemd voor het bereiken van een verblijfsruimte, toilet- of badruimte; en
 2. met de trap een groter hoogteverschil wordt overbrugd dan 1,5 m (bij een bordestrap gaat het om het hoogteverschil tussen vloer en bordes); en
 3. de trap een helling heeft die groter is dan 2:3.
- Een bestaande leuning moet langs de gehele trap zijn aangebracht op een hoogte van 0,6 tot ten hoogste 1 meter. Een nieuwe leuning moet een hoogte van ten minste 0,8 m en ten hoogste 1 m hebben. Een trapleuning moet zowel in verticale als in horizontale richting op elke plaats zijn bestand tegen een representatieve kracht (F_{rep}) van 1 kN.
- Het Bouwbesluit 2003 schrijft voor een trap in een bestaande woning geen tweede leuning voor.
- B.2.2 Een binnentrap kan worden voorzien van een trap- of stoeltjeslift. De benodigde ruimte hiervoor is:
- onder aan de trap een vrije ruimte van 900x700 mm (900 mm evenwijdig aan de eerste tree);
 - boven aan de trap een vrije ruimte van 900x700 mm (900 mm evenwijdig aan de laatste tree);
- Het Bouwbesluit 2003 schrijft voor dat de breedte van een trap ten minste 70 cm moet zijn. De breedte die overblijft als de traplift onderaan de trap staat, moet overal ten minste 70 cm zijn. Leuningen mogen hierbij buiten beschouwing blijven.
- B.2.3 Niveaunderschillen aan beide zijden van onderdorpels van voordeuren en overige deuren van aan de begane grond/maaiveld gelegen woningen bedragen maximaal 40 mm, na aanpassing 20 mm. Voor nieuwbouw geldt de eis dat het hoogteverschil ter plaatse van de toegang van een woning niet groter mag zijn dan 20 mm.
- B.2.4 Geen drempels onder binnendeuren.
- B.2.5 Deuren, ramen, bovenlichten, lichtschakelaars en wandcontactdozen kunnen worden bediend op een hoogte van 700 mm tot 1700 mm. Voor ramen, bovenlichten en lichtschakelaars geldt dat minstens één raam, bovenlicht of schakelaar per ruimte op deze hoogte kan worden bediend. Voor wandcontactdozen ten slotte geldt de eis dat één stopcontact per verdieping tussen de 700 en 1700 mm moet zijn gelegen.
- B.3.1 Bij voor- en eventuele andere toegangsdeuren van woningen (exclusief de balkondeur) is een lichtpunt vereist (verlichtingsniveau minimaal 50 tot 70 lux op 1 meter boven vloerniveau en niet verblindend).
- B.3.2 De woningtoegangsdeur is voorzien van een slotcombinatie met het slot boven de handgreep, een trechtervormig sleutelkanaal en een goed omgrijpbare handgreep (aan drie zijden los van de deur en met de bovenkant op 1050 mm boven de vloer). De cilinder is tweezijdig bedienbaar. Voor nieuwbouw geldt de eis dat de uitwendige scheidingsconstructie inbraakwerend moet zijn.

- B.4.1 Een nieuw keukenblok voldoet aan de volgende specificaties:
- aanrechtblad in hoogte verstelbaar tussen 650 mm en 1100 mm boven de vloer;
 - onderkasten kunnen makkelijk worden verwijderd, waardoor een aanzitbaar en onderrijdbaar aanrecht ontstaat;
 - de bovenkasten zijn op verschillende hoogten te hangen.
- B.5.1 Niveaunderschillen tussen natte ruimten en aangrenzende vertrekken bedragen maximaal 40 mm en na aanpassing maximaal 20 mm.
- B.5.2 Tegelvloeren zijn vlak en antislip en binnen toilet en badkamer/doucheruimte bevinden zich geen niveaunderschillen.
- B.5.3 Er is een stevige doucheglijstang, tussen 1200 mm en 2100 mm boven de vloer. De bewoner moet de kraan kunnen bedienen buiten bereik van de waterstraal.
- B.6.1 Niveaunderschillen aan beide zijden van onderdorpels van deuren die toegang geven tot privé-balkons bedragen maximaal 40 mm, na aanpassing 20 mm.

BIJLAGE 2: OPPLUSSEN STAPPENPLAN

Fase	Besluiten	Wie
Het begin	1. Vaststellen dat opplussen toegevoegde waarde geeft, besluit tot onderzoek van aanpak en bouwkundige en financiële consequenties.	Bestuur
	2. Benoeming procesbegeleider (intern of extern).	Bestuur
	3. Vaststellen wens VvE: alle maatregelen of alleen het collectieve deel.	Bestuur
	4. Koppeling met andere bouwkundige of onderhoudsactiviteiten.	Bestuur
	5. Randvoorwaarden voor deelname aan opplussen: financiële, organisatorische en bouwkundige.	Bestuur
	6. Opdracht voor bouwkundig adviesbureau voor opstellen haalbaarheidsonderzoek.	Bestuur
Ontwerp	1. Vaststellen uitkomsten haalbaarheidsstudie.	Bestuur
	2. Vaststellen financierbaarheid uit eigen middelen.	Bestuur
	3. Onderzoek naar aanvullende financieringsbronnen.	Bestuur
	4. Moederbesluit: doorgaan of stoppen op basis van de resultaten van de haalbaarheidsstudie en conclusies financiële dekking.	ALV
	5. Mandatering bestuur voor opstellen plan en financiële ruimte.	ALV
	6. Vastleggen momenten van terugkoppeling.	ALV
Opplusplan	1. Inrichting projectorganisatie: procesbegeleider, projectleider, vertegenwoordigers bestuur VvE, relevante externe partijen (bijvoorbeeld gemeente).	Bestuur
	2. Vaststellen voorzitterschap en secretariaat.	Bestuur
	3. Vaststellen voorstel Opplusplan en financiële dekking.	Bestuur
	4. Vaststellen communicatieproces met bewoners.	Bestuur
	5. Besluitvorming Opplusplan.	ALV
Vorbereiding	1. Vaststellen wie aanbesteding (en onderhandelingen) doet.	Bestuur
	2. Vaststellen financiering en communicatie.	Bestuur
	3. Opdracht aannemer.	Bestuur
	4. Opdracht directievoering.	Bestuur
Uitvoering	Inrichten bouwteam en afspraken bouwbegeleiding.	Bestuur
Oplevering	Akkoord met werkzaamheden en resultaten.	Bestuur

BIJLAGE 3: WOONTECHNOLOGIE

Personenalarmering Plus

Voor Personenalarmering Plus is apparatuur van de vierde generatie nodig. Hieronder wordt verstaan:

1. De apparatuur heeft een aparte behuizing en is aan te sluiten op de telefoon zodat meldingen aan een centrale voor personenalarmering worden doorgegeven.
2. De apparatuur heeft een alarmknop op het toestel en mogelijk ook een handzender. De centralist legt via een spreek-luisterverbinding contact met de bewoner en heeft bij binnenkomst van het alarmsignaal direct de gegevens van de abonnee.
3. Naast de handzender zijn een draadloze oproeptrekker voor in toilet en douche, een draadloze rookmelder, een temperatuurmelder en dergelijke beschikbaar.
4. Vanuit de alarmcentrale kan bepaalde apparatuur worden uitgeschakeld. Denk aan ontgrendeling van de voordeur vanaf de alarmcentrale en uitschakeling van de televisie bij een bewoner voor een ongestoorde spreek-luisterverbinding.
5. Apparatuur aan een huisautomatiseringssysteem koppelen, om tot een uitgebreid domoticapakket te komen (zie verder bijlage Domotica).

Communicatie tussen bewoner en zorgaanbieder

Met een snelle internetverbinding kunnen bewoner en centralist elkaar horen en zien. Hiervoor is een zogenoemde breedbandverbinding nodig (via ADSL of kabel). Via een kastje bij de televisie, de televisie zelf of aparte apparatuur kan de bewoner op eigen initiatief verbinding maken met de centrale. Deze verbinding is niet alleen handig bij alarmopvolging, maar ook voor contacten tussen dienstverlener en bewoner op vaste tijdstippen. Aanbieders van deze mogelijkheid zijn:

- Camcare van Camcare;
- Thuiszorg-online;
- Viedome.

Bij Viedome is Personenalarmering Plus inbegrepen (personen-, brand- en inbraakalarmering, het op afstand openen van de voordeur en een thuispost voor video-deurtelefonie). Met Viedome is alleen nog een elektrisch slot nodig. Viedome lijkt dan ook voor dit moment het meest relevant voor toepassing in een serviceflat. Het systeem wordt al toegepast in een ouderencomplex van woningcorporatie Aert Swaens te Veldhoven.

Keuze van leverancier

Let bij de keuze voor een leverancier op de volgende zaken:

1. Voldoet de apparatuur aan het GQ-keurmerk van het Kwaliteits- en bruikbaarheidsonderzoek van hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen (KBOH)? Deze organisatie (van onder andere de Vereniging Nederlandse Gemeenten en Zorgverzekeraars Nederland) is verantwoordelijk voor het GQ-keurmerk waarmee de kwaliteit wordt geduid van ondermeer rolstoelen, rollators en apparatuur voor personenalarmering. De testprocedure wordt uitgevoerd door TNO. Goedgekeurde apparatuur is aan de onderzijde voorzien van een sticker met het GQ-keurmerk.
2. In welke mate is de apparatuur aansluitbaar op de alarmcentrale van de organisatie voor personenalarmering waarmee de serviceflatorganisatie samenwerkt of wil samenwerken? Niet elk alarmeringsapparaat past zomaar op elke centrale. Dit heeft te maken met de protocollen waarmee een alarmsignaal door het alarmeringsapparaat wordt verzonden over het openbare telefoonnet. Er is geen Europees standaardprotocol.
3. De installatie van Personenalarmering Plus moet professioneel gebeuren. U kunt een beroep doen op een installatiebedrijf dat al actief is voor woningcorporaties en andere woningaanbieders. Knelpunt is dat de gemiddelde elektrotechnisch installateur vaak weinig ervaring heeft met personenalarmering en aansluiting op centrales.

Enkele leveranciers:

1. Tunstall, Lifeline Homeunit;
2. Ascom Nira, Regal (onderdeel van totaalconcept teleCAREhome);
3. Attendo, Caresse II/III;
4. Verkerk Service Systemen, Aiuta II (onderdeel van totaalconcept VSSTEL);
5. Bosch Security Systems, HTS 3100 B-versie;

6. Antenna, AP 1337;
7. Telezorg, De Watcher multifoon.

Elektrisch slot

Voor automatische toegang tot de serviceflat en de woningen is een elektrisch slot nodig. Daarvoor moet een motorcilinder worden geplaatst op de binnenkant van de deur waarmee vervolgens een 'klassiek' cilinderslot wordt aangestuurd. Een elektromotor draait het slot open en dicht.

Voordeel is dat deze techniek vrijwel geheel draadloos is. Het is daarom toepasbaar in bestaande woningen, zoals serviceflatwoningen. De techniek kan ook van de ene naar de andere woning worden verhuisd.

Kenmerken van motorcilinder-gestuurde sloten:

- Ze voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen.
- De sloten zijn verwijderbaar zonder grote schade te veroorzaken aan deur en sponning.
- Omdat het klassieke cilinderslot blijft zitten, hoeft de oudere bewoner niet te wennen aan (bijvoorbeeld) een smartcard.
- Elektrische sloten zijn handig voor ouderen met een beperkte arm-/handfunctie. Ze kunnen deze sloten van binnenuit openen door een druk op een knop. Van de buitenkant kunnen ze een handzender gebruiken.
- De driepuntsluiting verhoogt de inbraakveiligheid.
- Dit type sloten is draadloos aan te sturen door personenalarmeringsapparatuur van de vierde generatie.

Leveranciers van elektrische sloten in combinatie met personenalarmeringsapparatuur:

- Nemeff (Nederland), CEMO en Comforte;
- Keso (Zwitserland), MOZY (importeur Lips);
- KFV (Duitsland), Fliethomatic en Genius (importeur Themans);
- DOM ELS;
- Evva Emzy-2A en motorknopcilinder EMZY MZT;
- Kaba Drive;
- Wilka MZO2.

De motorcilindersloten zijn over het algemeen nog vrij duur. Door concurrentie en bredere toepassing zal de komende jaren de prijs waarschijnlijk dalen.

Alternatieven

Bosch Security Systems biedt een elektronisch slot (Simons & Voss, Duitsland) dat het klassieke cilinderslot vervangt, in tegenstelling tot een motorcilinderslot. Voor dit slot hoeft geen extra ruimte te worden gemaakt in deur of sponning en is geen bekabeling nodig. De klassieke sleutel wordt vervangen door een transponder. Zo kan worden geprogrammeerd om bepaalde mensen wel of niet doorgang te verlenen.

Een ander alternatief is de gsm-deurbel, een kastje in de meterkast waarop de zorgcentrale kan inbellen om de voordeur van het complex en de woning te openen. Leverancier is Waleli.

Het IRS-Woongemakstelsel heeft een digitaal beltabelau voor in de centrale toegang met een draaiwiel voor het zoeken op naam of huisnummer. Het biedt een elektronisch woningtoegangstelsel (in samenwerking met Nemeff) dat bestaat uit de volgende onderdelen:

- Site key, afstandsbediening waarmee hoofdentreedeuken, parkeergarage, bergingsdeuren, afleverboxen en woningvoordeur kunnen worden geopend. Werking is programmeerbaar voor toegangsautorisatie (voor bijvoorbeeld serviceflatpersoneel).
- Receiver, ontvanger die de deuropeners aanstuurt. Te plaatsen bij alle af te sluiten deuren, behalve de woningvoordeuren.
- Elektrisch of elektronisch slot in de woningvoordeur (Nemeff Comforte 3-puntslot), dat voldoet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen.
- Videobewakingstelsel.
- Storingsmelding- en alarmeringstelsel.

Zie voor contactgegevens de bijlage Adressen.

BIJLAGE 4: DOMOTICA

Functies van een huisautomatiseringssysteem:

1. aan- en uitzetten van de woning;
2. dag- en nachtstand schakelaar in het slaapvertrek;
3. aan- en uitzetten van de keuken;
4. nachtorientatieverlichting;
5. automatische verlichting in hal en badkamer.

Ad 1) Met een schakelaar of afstandsbediening kan de woning aan en uit worden gezet. Bij het verlaten van de woning schakelt de bewoner de woning uit: alle wandcontactdozen en lichtpunten worden spanningsloos gemaakt, met uitzondering van de koelkast. Bij binnenkomst worden de wandcontactdozen en lichtpunten weer onder spanning gezet.

Ad 2) Min of meer dezelfde functie als bij punt 1, maar dan door middel van een schakelaar in de slaapkamer. De bewoner kan zo zeker weten dat alles wat gevaar op kan leveren, is uitgeschakeld. Bijvoorbeeld een kookplaat. Met één handeling schakelt de bewoner alles uit bij het naar bed gaan.

Ad 3) Via een centrale schakelaar in de keuken kan keukenapparatuur worden aan- en uitgeschakeld. Als er binnen een programmeerde tijd geen gebruik wordt gemaakt van de keuken, schakelt de keuken automatisch uit.

Ad 4) Een infrarood bewegingsmelder aan de onderzijde van het bed, zorgt voor automatische verlichting als de bewoner 's nachts opstaat. Zo kan de bewoner veilig de weg kan vinden. Bij het weer in bed stappen moet de bewoner wel de woning weer in de nachtstand zetten.

Ad 5) Bij het betreden van de woning en bij het binnengaan van de badkamer gaat automatisch het licht aan.

Combinatie met andere systemen

Koppeling van domotica met geavanceerde personenalarmeringsapparatuur levert de volgende extra functies op:

1. passieve personenalarmering;
2. inbraaksignalering;
3. alarmstand van de woning.

Ad 1) Overdag houden infrarood bewegingsmelders in elk vertrek in de gaten of er gedurende een geprogrammeerde tijd geen beweging is geweest. Is er bijvoorbeeld gedurende vier uur geen beweging, dan gaat er automatisch een alarmsignaal naar de centrale. Vandaar de naam passieve personenalarmering. De alarmcentrale maakt een spreek-luisterverbinding met de bewoner.

Hiermee hoeven bewoners niet meer bang te zijn dat zij lang onopgemerkt in de woning op hulp liggen te wachten, na bijvoorbeeld een valpartij of een hartaanval. Deze functie blijkt in de praktijk nog foutgevoelig omdat alarmering afhankelijk is van consequente bediening van de aan- en uitschakelaar door de bewoner.

Ad 2) In de uit- of nachtstand is inbraaksignalering geactiveerd via magneetcontacten op de ramen en deuren. Bij activering gaat er een alarmsignaal naar de centrale voor personenalarmering. Deze verifieert de situatie door middel van een spreek-luisterverbinding.

Ad 3) De functie alarmstand van de woning houdt in dat als één van bovenstaande typen alarmering wordt verzonden, dat de woning automatisch in de alarmstand gaat. De bewoner kan de woning zelf weer in de 'gewone' stand zetten.

- De televisie wordt uitgeschakeld voor een ongestoorde spreekluisterverbinding met de centrale. De gevoelige microfoon kan niet worden overstemd door een televisie die te hard aanstaat.
- De keuken wordt automatisch uitgeschakeld: als er nog iets staat te koken of er staat nog een friteuse aan dan kan dit geen kwaad meer.
- De verlichting gaat aan als het donker is; de hulpverlening hoeft niet op de tast op zoek naar schakelaars.

- De buitenverlichting gaat knipperen om de hulpverlening de weg te wijzen in welke woning er is gealarmeerd.

Draadloos huisautomatiseringssysteem

Een draadloos huisautomatiseringssysteem biedt flexibiliteit. Op de Nederlandse markt zijn er echter bijna geen draadloze huisautomatiseringssystemen. Er worden nu nog bekabelde systemen toegepast in nieuwbouw ouderencomplexen. Mogelijke aanbieders van draadloze of nagenoeg draadloze techniek:

1. Eaton-Holec (huisautomatisering) – Bosch Security Systems (personenalarmering);
2. Verkerk Service Systemen (personenalarmering) – Merten (huisautomatisering);
3. Ascom-Nira (personenalarmering) - elektrotechnisch installatiebedrijf De Louw (domotica);
4. Tunstall (personenalarmering met koppeling aan diverse huisautomatiseringssystemen).

Ad 1) Helemaal draadloos is het Xanura-systeem niet omdat de stuursignalen over het bestaande lichtnet. Maar er komt nauwelijks extra bekabeling bij kijken. Het is een van de weinige huisautomatiseringssystemen die is aangepast aan de doelgroep ouderen. Eaton-Holec is kartrekker van een consortium bedrijven dat dit systeem levert:

- Eaton-Holec (huisautomatisering);
- Bosch Security Systems (personenalarmering);
- Nemeo (voor elektrisch slot) of Simons & Voss (elektronisch slot);
- Urmet (voor videofoon).

Eaton-Holec heeft medewerkers van elektrotechnische installatiebedrijven opgeleid om het systeem aan te brengen.

Ad 2) Verkerk Service Systemen is een onderdeel van de Verkerk Groep, een elektrotechnisch installatiebedrijf. Het samenwerkingsverband draagt dus zelf zorg voor de installatie van het systeem. In ouderencomplexen is nog maar beperkte praktijkervaring met de techniek van dit samenwerkingsverband.

Over leveranciers 3 en 4 is vooralsnog minder bekend.

Zie voor contactgegevens de bijlage Adressen.

BIJLAGE 5: DIENSTVERLENERS

IRS-Woongemak

Het Woongemakstelsel van Integrated Residential Services (IRS) wordt toegepast in ruim zeventien duizend woningen in zestig wooncomplexen van vastgoedontwikkelaars. Deze serviceflats nieuwe stijl zijn niet direct gericht op de doelgroep ouderen, maar zijn wat betreft bouw en inrichting wel aantrekkelijk voor met mensen tussen 55 en 74 jaar zonder of met lichte beperkingen.

In tegenstelling tot Personenalarmering Plus ligt het accent meer op de serviceverlening en minder op veiligheid. Hoewel inbraak- en brandsignalering en personenalarmering tot de mogelijkheden behoren. Het is een veelomvattend systeem en dat vereist deelname van veel bewoners wil het rendabel zijn.

Werkwijze

Deelnemers krijgen een zogenoemde Bode, een centrale eenheid in de meterkast en een zogenoemde 'box'. De Bode is aanraakscherm waarmee de bewoner diensten en producten kan bestellen, bijvoorbeeld boodschappen of een warme maaltijd. De Bode staat dan ook in de woning. De box is een kast in de hal van het wooncomplex waarin de IRS-bezorgdienst de bestelde boodschappen plaatst. Deze boxen zijn er in verschillende afmetingen en zelfs gekoeld voor bederfelijke waren. Als er een bestelling in de box is geplaatst, gaat er een lampje branden op de Bode in de woning. Betaling gaat via een machtiging en een elektronische handtekening.

De Bode biedt standaard:

- een kleuren video-intercom met mogelijkheid tot openen centrale toegang (functie van videofoon);
- brand- en inbraakalarmering met alarmsignaal naar telefoonnummer of alarmcentrale;
- handsfree telefoon.

Daarnaast zijn er de opties:

- actieve personenalarmering;
- koppeling aan huisautomatiseringssysteem (zie bijlagen Domotica en Woontechnologie);
- veiligheidsschakeling voor spanningsloos maken groepen voor keukenapparatuur bij het verlaten van de woning of het gaan slapen;
- ontsluiten voordeur woning;
- informatievoorziening vanuit de serviceflatorganisatie en communicatie met bijvoorbeeld de huismeester.

Kleine wooncomplexen

Elke bewoner krijgt een eigen box voorzien van zijn of haar huisnummer met een bijbehorende sleutel. De IRS-bezorgdienst beschikt over een looper van de boxen.

Grote wooncomplexen

Er wordt een kleiner aantal boxen geplaatst dan het aantal woningen. Via een aanraakscherm en zijn of haar toegangscode, regelt de bewoner een vrije box om bijvoorbeeld kleding voor de stomerij in te hangen. Op dezelfde manier kan de bewoners zien in welke box zijn of haar gestoomde kleding hangt. Bij de warme maaltijdvoorziening levert een leverancier rechtstreeks bij de bewoner aan huis.

Diensten

Bij IRS gaat het niet alleen om een levering van een technisch systeem, het gaat ook om dienstenbemiddeling. IRS sluit twee langlopende abonnementen met de afnemer af. Een basisabonnement ten behoeve van het technisch onderhoud, software-updates en communicatiekosten. Daarnaast een dienstenabonnement ten behoeve van de dienstverlening aan huis, inclusief de bezorging van bestelde producten.

IRS kan de volgende diensten leveren:

- boodschappen;
- textielverzorging;
- schoenmaker;
- slijterij;
- bloemist;
- maaltijdleveranciers;
- klussendienst;
- schoonmaakdienst;
- autoverhuur;
- taxi;
- servicemanager;
- huismeester.

Seculife

Voorbeeld standaard servicepakket

Het servicepakket 'Entree' kost twintig euro per jaar (medio 2004) en bevat de volgende diensten:

- conciërge (soort huismeester);
- nieuwsbrief;
- informatieservice;
- kortingen en aanbiedingen;
- calamiteitenservice (schadeherstel aan woning);
- beveiligingsadvies;
- sleutelretourservice (bij sleutelverlies);
- blokkeringservice (bij verlies of diefstal worden bankkaarten geblokkeerd);
- documentenservice (registratie van belangrijke documenten. Twee maanden voor verlenging wordt men gewaarschuwd).

Servicepakket 'Zekerheid' biedt daarbij personenalarmering, inclusief alarmopvang door het callcenter van Seculife. De apparatuur voor personenalarmering is vrij plaatsbaar. In dit pakket is professionele alarmopvolging niet inbegrepen.

Dienstenpakket 'Gemak' kost 2,50 euro per maand en bevat een reisservice, maaltijdservice, bloemenservice, klussen, audicien aan huis, kleding aan huis. Bij de maaltijdservice gaat het om gekoelde maaltijden. Het pakket 'Zorg' gebeurt in samenwerking met regionale zorgorganisaties en wordt dan ook niet landelijk aangeboden.

LekkerLeven

Voorbeeld dienstenpakket

Het 'Wel en Wee'-abonnement kost 11,35 euro per maand (medio 2004) en bevat ondermeer de volgende diensten:

- audicien aan huis;
- boodschappenservice (6,75 euro tot 8 euro per uur, afhankelijk van de gecontracteerde supermarkt);
- calamiteitenservice;
- chauffeursdienst (circa 23 euro per uur);
- fiscaal en notarieel advies;
- huishoudelijke hulp (10,50 euro per uur);
- kapper aan huis;
- kleding aan huis;
- klussen;
- maaltijden en catering (complete maaltijden vanaf 4,50 euro);
- opticien aan huis;
- pedicure aan huis;
- persoonsgebonden budget;
- pruik aan huis;
- reparatie wit- en bruingoed;
- schilderen en behangen (circa 34 euro per uur);
- stomerij- en wasservice;
- thuiszorg (informatie en bemiddeling);
- vakantie met zorg;
- wachtlijstbemiddeling ziekenhuis.

Zie voor contactgegevens de bijlage Adressen

BIJLAGE 6: PERSOONSgebonden BUDGET

PGB versus zorg in natura

In het algemeen is het zo dat zorg in natura een hoger zorgbudget oplevert dan het PGB. Bij de budgettering van reguliere zorgaanbieders wordt immers rekening gehouden met een zekere overhead die PGB-houders niet hebben. PGB-houders kunnen hierdoor zelfs meer zorg krijgen voor hun budget. De voor- en nadelen op een rij:

Zorg in natura:

- vrijwel geen eigen administratie;
- er kunnen wachtlijsten zijn;
- kans op wisselende zorgverleners;
- zorgverlening op wisselende tijdstippen.

Persoonsgebonden budget:

- vrijheid in zorgkeuze;
- zelf personeel werven;
- afspraken maken;
- zelf zorgverlener uitbetalen;
- administratie bijhouden;
- verantwoording afleggen.

Geldzaken

Om voor een PGB in aanmerking te komen moet de bewoner een indicatie aanvragen bij het Regionaal Indicatieorgaan.

Het bruto-PGB wordt verminderd met een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. De betaling van een dergelijk PGB gaat in de vorm van voorschotten per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar. Aanbevolen wordt voor het PGB een aparte bank- of girorekening te openen. De gewone uitgaven en de besteding van het PGB zijn dan gescheiden, waardoor er beter overzicht is op het geld en er makkelijker verantwoording is af te leggen over de besteding.

Het is ook mogelijk dat de bewoner het PGB overmaakt aan iemand die het budget beheert. Maar de bewoner/PGB-cliënt is en blijft zelf verantwoordelijk voor de verantwoording van de besteding.

Verantwoording uitgaven

De bewoner met een PGB moet zijn/haar bestedingen verantwoorden aan het zorgkantoor. Op een declaratie moet staan:

- de dagen waarop is gewerkt;
- het uurtarief;
- het aantal te betalen uren;
- de naam en het adres van de zorgverlener;
- en het BTW-nummer, het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel of het sofi-nummer van de zorgverlener.

SVB Servicecentrum PGB

De Sociale Verzekeringsbank biedt alle PGB-houders:

- loondoorbetaling (wettelijk verplicht) bij ziekte van de zorgverlener. De SVB betaalt het ziektegeld aan de PGB-houder uit zodat deze een vervangende zorgverlener kan betalen;
- WA-verzekering en verzekering voor rechtsbijstand;
- informatie en model zorgovereenkomsten.
- Zie voor contactgegevens de bijlage Adressen.

BIJLAGE 7: ADRESSEN

In deze bijlage vindt u handige adressen van kennisorganisaties en leveranciers. Er is gestreefd naar volledigheid, maar het is niet uit te sluiten dat leveranciers ontbreken. Publicatie van adresgegevens zegt niets over de kwaliteit van leveranciers.

Deel I Serviceflat als moderne woonvorm

Ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
Telefoon 070 – 339 39 39
www.vrom.nl

Innovatieprogramma Wonen en Zorg
www.iwz.nl

Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting
Telefoon 010 – 282 50 50
www.sev.nl

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Telefoon 070 – 373 83 93
www.vng.nl

Kenniscentrum Wonen en Zorg
Telefoon 030 – 273 97 75
www.kcwz.nl

Consumentenorganisatie voor Verenigingen van Eigenaren
E-mail: info@apartwonen.nl
Internet: www.apartwonen.nl

Opplussen

Stichting Kenniscentrum Opplussen
Telefoon: 077-327.07.90
E-mail: info@opplussen.nl
Internet: www.opplussen.nl

Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten
Telefoon: 033-253.94.01
E-mail: info@svn.nl
Internet: www.svn.nl

Woontechnologie en domotica

Kwaliteit- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen
Telefoon 0348 – 436 700
E-mail: info@bkoh.nl
www.kboh.nl

Brancheorganisatie voor personenalarmering en diensten
Telefoon 050 – 524 17 45
E-mail: secretariaat@wdtm.nl
www.wdtm.nl

Eurocross (zorgverzekeraar Achmea/Zilveren Kruis)
Telefoon 071 – 364 12 11
www.eurocross.nl

Leveranciers van apparatuur voor personenalarmering

Tunstall
Telefoon 0180 – 696 696
www.tunstall.nl

Ascom-Nira
Telefoon 030 – 240 92 81
www.ascomnira.nl

Attendo Systems
Telefoon 055 – 539 54 00
www.attendo.nl

Verkerk Service Systemen
Telefoon 078 – 610 78 55
www.verkerkgroep.nl

Bosch Security Systems
Telefoon 040 – 278 71 13
www.boschsecuritysystems.com

Antenna Care BeNeLux
Telefoon 0182 – 546 069
www.antennacare.com

Telezorg
Telefoon 040 – 264 55 00
www.telezorg.nl

Symbian Care Services
Telefoon 055 - 539 54 30
www.attendo.nl

Leveranciers elektrisch/elektronische sloten

Nemef
Telefoon 055 – 312 84 00
www.nemef.nl

Lips Nederland (importeur van slot Keso)
Telefoon 078 – 639 46 41
www.keso.com

Themans (importeur van slot KfV)
Telefoon 0575 – 595 700
www.kfv.de

SimonsVoss Nederland
Telefoon 020 – 654 18 82
www.simons-voss.nl

Waleli (gsm-deurtelefoon)
Telefoon 020 – 420 11 12
www.waleli.com

Leveranciers huisautomatiseringssystemen

Eaton - Holec
Telefoon 074 – 246 91 11
www.holec.nl

Zie ook Verkerk Service Systemen (onder leveranciers van apparatuur voor personenalarmering)

Tweeweg beeld- en geluidsverbinding via breedbandinternet

VieDome (publiek-private samenwerking Thuiszorg Eindhoven Kempenstreek, woningcorporatie Aert Swaens en de bedrijven Mextal en Simac)

Mextal
Telefoon 040 – 290 60 65
www.viedome.nl en www.mextal.nl

CamCare
Telefoon 0162 – 480 29 31
www.camcare.nl

ThuiszorgOnline
Telefoon 0512 – 385 625
www.thuiszorg-online.nl

Integrated residential services (irs-woongemak)
Telefoon 030 – 242 85 99
www.irswoongemak.nl

Deel II Een servicepakket op maat

Seculife
Telefoon 079 – 330 18 10
www.seculife.nl

LekkerLeven
Telefoon 0900 – 202 50 70 (10 cent per minuut)
www.lekkerleven.nl

Integrated Residential Services (IRS-woongemak), zie onder Woontechnologie en domotica

Deel III Zorg voor de toekomst

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Telefoon 070 – 340 79 11
www.vws.nl (onder 'Dossiers')

Sociale Verzekeringsbank
Telefoon 030 – 264 82 00
E-mail: servicecentrumpgb@svb.nl
www.svb.nl

Nederlandse Branchevereniging voor PGB-Adviseurs
Telefoon 036 – 548 31 46
E-mail: pgb@nbpa.nl
www.nbpa.nl

College voor Zorgverzekeringen
Telefoon 0900 – 463 67 42 (helpdesk)
E-mail: infoPGB@cvz.nl
www.pgb.cvz.nl

Per Saldo, belangenvereniging voor mensen met een persoonsgebonden budget
Telefoon 0900 – 742 48 57 (0,20 per minuut, ma. 10.00 - 17.00 uur, di.-do. 9.00 - 17.00 uur)
E-mail: info@pgb.nl
www.pgb.nl

Blaauwbroek (bureau voor vraaggestuurde zorg)
Telefoon 0294 – 491 400
www.bbvz.nl

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
Telefoon 030 – 230 63 11
www.nizw.nl

Ter inspiratie: commerciële initiatieven

Palisium (Bouwfonds Wonen en Woonzorg Nederland)
Telefoon 030 - 85 00 350
www.palisium.nl

Residentieel wonen met optimale woon- en zorgservice (De Veste Groep)
Telefoon 0162 – 456 666
www.devestegroep.nl

Comfortwoning (ING-Vastgoed)
Het Goede Leven (Achmea)
Wonen op Maat (Amstelland Ontwikkeling)
VitaPlus Wonen
Planiform Wonen en Zorg Zuid
WoonPlusPunt (Amvest)

BIJLAGE 8: VERDER LEZEN

Handleiding Opplussen. Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting, 1998.

Tijdschrift Slim Wonen, Smart Homes/Nationaal kenniscentrum voor domotica en slim wonen, eerste jaargang 2003, nr 1. Masterplan Wonen en Zorg. Aedes-Arcare Kenniscentrum Wonen en Zorg, juni 2003.

Zorg en wonen voor kwetsbare ouderen. Sociaal en Cultureel Planbureau, mei 2004.

Keuzevrijheid in relatie tot zorg en diensten: mag het een contractje meer zijn?
Sanders Advies en Projecten. Aedes-Arcare Kenniscentrum Wonen en Zorg, september 2004.

Colofon

Auteurs	Mirjam van Immerzeel (dvi Concept & Tekst) en J.J. van der Leeuw (NIZW)
Uitgave	Innovatieprogramma Wonen en Zorg
Coördinatie	SEV Realisatie, Fokke de Jong
Fotografie omslag	Joost Brouwers, Rotterdam
Eindredactie	Karien van Dullemen, Rotterdam
Opmaak	Gé grafische vormgeving, Rotterdam
Drukwerk	Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel

ISBN 90 8577 0009

Deze publicatie is vervaardigd op basis van de meeste actuele informatie voorhanden. Wetten, regels en situaties kunnen echter veranderen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze publicatie mag worden vermeningvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Rotterdam, juli 2005.

Een toekomst voor DE

Een toekomst voor **DE SERVICEFLAT**

In de afgelopen vijftientig jaar werden op veel plaatsen in Nederland serviceflats gebouwd: aantrekkelijke appartementen voor welgestelde ouderen.

Appartementen met als doel: comfortabel wonen en leven. Deze serviceflats hebben, naast de woonruimte, dan ook voorzieningen zoals een huismeester, maaltijden en gemeenschappelijke ruimtes.

De serviceflat staat echter onder druk. Het gebouw en de voorzieningen sluiten niet goed aan op de wensen van huidige en potentiële bewoners. De huidige bewoners zijn gemiddeld ouder geworden en potentiële bewoners stellen andere eisen aan hun woning en aan voorzieningen.

Hoe kunnen besturen en directies van serviceflats hierop inspringen? Hoe kan een nieuwe koers worden ingeslagen in goed overleg met de huidige bewoners?

Deze brochure gaat daarop in, en op bouwkundige aanpassingen, modernisering van het servicepakket en het omgaan met 'zorgbehoevende' bewoners.

'Een toekomst voor de serviceflat' is bedoeld voor besturen en directies van serviceflats. Uiteraard biedt de brochure voor bijvoorbeeld woningcorporaties en adviseurs ook veel informatie.

