



‘Woningverhuur hoeft voor zorgverlener niet lastig te zijn’

Aan het verzorgingshuis Broekheurnerstede in Enschede is op het eerste gezicht niets bijzonders te zien. Maar wie goed kijkt, leert echter dat op deze locatie van de Twentse zorgorganisatie Livio toch iets speciaals gebeurt. Hier wonen niet alleen ouderen die vanwege hun fysieke of geestelijke problemen het recht hebben gekregen op een plek in het verzorgingshuis, maar ook mensen zónder zo’n zogeheten verblijfsindicatie. Gezondere mensen dus, die zelf betalen voor voorzieningen van het woonzorgcentrum. Dit gemengde wonen is interessant nu het kabinet heeft besloten om ouderen langer zelfstandig te laten wonen en ze pas als ze dat echt niet meer kunnen, in het verzorgingshuis toe te laten.



Het nieuwe kabinetsbeleid kan voor verzorgingshuizen klantenverlies en dus ook een behoorlijke leegstand betekenen. Zorgorganisaties zullen daarom op zoek moeten naar alternatieven: bijvoorbeeld vrijgekomen appartementen aan ‘gewone’ belangstellenden verhuren. Dat kunnen senioren zijn die verwachten in de toekomst (meer) zorg nodig te hebben. Zij vinden het een veilig idee dat ze snel hulp kunnen in schakelen als dat later nodig mocht zijn. Het kunnen ook partners zijn van mensen die in het verpleeghuis zijn opgenomen. Zij vinden het fijn om in een woonzorgcomplex te wonen dat in verbinding staat met het verpleeghuis, zodat ze hun echtgenoot dan nog regelmatig kunnen zien en bijvoorbeeld toch nog samen kunnen eten elke dag.

De verhuur van appartementen aan mensen zonder verblijfsindicatie gebeurt al jarenlang in Broekheurnerstede. Zorgorganisatie Livio huurt het hele gebouw van woningcorporatie Ons Huis te Enschede en verhuurt door aan de individuele bewoner. Door het beleid van het huidige kabinet zal dit model in de toekomst nog wel eens een grote vlucht kunnen nemen. Veel zorgorganisaties en kenners van de woningmarkt waarschuwen echter dat dat een heidens karwei is. De verhuur van appartementen is een vak apart, luidde bijvoorbeeld de boodschap Carolien Vermaas, directeur vastgoed van zorgorganisatie Laurens tijdens een congres hierover eind vorig jaar. Zorgaanbieders moeten zich bij verhuur aan de gebruikelijke huurwetgeving houden en die is complex. Huurders hebben invloed en rechten, en de mogelijkheden voor huurverhogingen zijn begrensd.

Niet ingewikkelder maken dan het is

Sceptici menen bovendien dat het dagelijks leven in een woonzorgcentrum erg ingewikkeld wordt als er ouderen wonen met een AWBZ-vergoeding voor de aangeboden voorzieningen, náást mensen die alles uit eigen zak moeten betalen.



Hans Arnoldy, voorzitter van de Raad van Bestuur van Livio, moet daar een beetje om lachen. Hij en zijn 3.000 medewerkers verzorgen al tien jaar dit gemengde wonen, alsof het de gewoonste zaak van de wereld is. Niet alleen in Broekheurnerstedde, maar in al hun elf locaties in Enschede, Haaksbergen en Berkelland. “Laten we het nou vooral niet ingewikkelder maken dan het is”, zegt hij. “Bij ons wonen mensen met verschillende regimes probleemloos naast elkaar.”

Een blik op Livio's jaarverslagen maakt duidelijk dat de organisatie al langer streeft naar een gemengde bewonerssamenstelling. Ook al zijn mensen oud en hulpbehoevend, ze verdienen volgens Livio een zo gewoon mogelijk leven. Daar past bij dat gezonde en zieke mensen niet gescheiden van elkaar leven, maar mét elkaar. Bij de toelating van nieuwkomers let Livio daarom goed op de zorgbehoefte van de toekomstige bewoners en hun leeftijd.

Zo heeft in Broekheurnerstedde de helft van de 180 bewoners een indicatie voor verblijf en de andere helft niet. “Wij vinden onze locaties meer aansluiten bij het normale leven als ze qua leeftijd en zorgbehoefte zo gemêleerd mogelijk zijn, dan als er alleen mensen met beperkingen wonen”, licht Arnoldy toe. Voor dat gemengde wonen is veel animo. Livio vreest daarom ook niet voor leegstand. Tegen de gescheiden financiering van wonen en zorg, waarbij mensen zelf voor hun appartement in een woonzorgcomplex betalen en zorg vergoed kunnen krijgen, ziet de organisatie ook niet op. “De politiek heeft zich bij ons gedachtegoed aangesloten”, zegt Arnoldy tevreden.

Verwachtingen van klanten goed managen

Voorwaarde om dit succesvol te doen, zegt de bestuursvoorzitter van Livio, is een goede administratie. “Je moet de centjes niet uit het oog verliezen. Daarnaast moet je de verwachtingen van klanten goed managen. Je moet heel duidelijk communiceren wat klanten krijgen en tegen welke prijs. Als mensen dan bereid zijn de huurprijs en de servicekosten te betalen, zijn zij welkom.” Dat alle huurappartementen van Livio onder de sociale huurgrens liggen, maakt de verhuur wel overzichtelijk. De bewoners zijn niet vermogend en maken veelal aanspraak op een huurtoeslag. Toch beschikt vrijwel elk appartement in Broekheurnerstedde over een woonkamer, keuken, aparte slaapkamer, badkamer, berging en balkon of loggia.

Daarnaast is er een Grand Café waar bewoners dagelijks een kop koffie of maaltijd kunnen krijgen. Het winkeltje is vijf ochtenden per week open. Op vrijdagmiddag komt de visboer en op zaterdag de bakker. In het woonzorgcomplex kunnen de ouderen ook naar de kapper, de wasserette en de huisarts. Het oefen- en adviescentrum biedt





onderdak aan een diëtist en een fysiotherapeut. En op vaste dagen is in Broekheurnerstedede zelfs een prikpoli van het ziekenhuis en een trombosedienst aanwezig. Dit is service waar de ouderen in Broekheurnerstedede aan hechten, of ze nu een verblijfsindicatie hebben of niet. Om maar niet van de vele activiteiten te spreken, zoals biljarten, Tai Chi, sjoelen, gym, koor, bloemschikken, de jaarlijkse concerten en kledingverkoop.

Geen scheve ogen

Bewoners met een verblijfsindicatie brengen een vergoeding voor algemene voorzieningen mee. Bewoners zonder betalen er “evenveel” voor, maar dan via hun serviceovereenkomst. “Het gaat om dezelfde bedragen”, zegt Arnoldy. Zo heeft Livio geen probleem met het overeind houden van de centrale voorzieningen en zijn er ook geen scheve ogen. Voor aanvullende diensten, die niet in het zorgpakket zitten, kunnen bewoners zelf kiezen. De was laten doen en gestreken thuis bezorgd krijgen bijvoorbeeld; dat kan maar hoeft niet. De tarieven hiervoor stelt Livio jaarlijks vast. “Dat wordt niet zo ingewikkeld gevonden bij ons”, herhaalt Arnoldy nog maar eens. “Als je de zaken waar mensen recht op hebben maar goed communiceert, en alle extraatjes in rekening brengt. Dan is er niets aan de hand.”



Het dienstenaanbod neemt Livio regelmatig onder de loep, samen met de afnemers en deskundigen. “Is er geen vraag naar, dan halen we het er uit. Blijken bewoners aan iets anders behoefte te hebben, dan voegen we het toe. Zo blijft ons aanbod een dynamisch geheel. Onze klantenadviseurs staan elke dag in contact met onze klanten. Het is bijna een marketingvraagstuk”, meent Arnoldy die tien jaar geleden overstapte van het bedrijfsleven naar de zorg.

Elke verandering leidt tot gedoe

Het is wel zo dat er steeds meer zaken voor eigen rekening van bewoners komen. “Eerst deden wij er een heleboel dingen als vanzelfsprekend bij”, vertelt de bestuursvoorzitter. “Maar daar komt de dienstverlening mee in de knel. Daar moet je zakelijk mee omgaan.” Tien jaar geleden konden cliënten van Livio hun schoenen nog buiten op de gang zetten. Dan werden ze opgehaald en de volgende dag gepoetst teruggezet. Men vond dat dat bij de service van het bejaardenhuis hoorde. Inmiddels vraagt Livio daar geld voor. Bewoners vinden dat natuurlijk niet leuk. “Elke verandering leidt tot gedoe”, zegt Arnoldy. “Het zij zo”. “Na enige tijd hebben klanten er begrip voor. Sommige mensen kiezen nu voor het schoenenpoetsen, anderen niet. Je kan zo ver gaan als je wilt met het aanbieden van diensten.”

De zakelijke aanpak van Arnoldy weerspiegelt zich in de bedrijfsvoering van Livio. De organisatie zegt veel aandacht te besteden aan de selectie van leveranciers, de kwaliteitseisen en de prijs. “Het is een ontwikkeling waar wij veel toegevoegde waarde in zien voor klanten”, aldus Arnoldy. “Je bent goed bezig als je diensten kostenneutraal aanbiedt, maar als je er geld aan overhoudt, kan je nog iets extra’s aanbieden. We hebben een afdeling die zich alleen met dit soort zaken bezig houdt. We zien wat dat betreft ook

veel in ict-toepassingen, waarmee vrijwilligers, excursies en ritten naar het ziekenhuis kunnen worden geregeld. Zo blijf je in ontwikkeling. Dat maakt ons vak boeiend.”

Dienstverlening moet concurrerend zijn

Een gevarieerd aanbod van diensten, levert geen grote verschillen tussen bewoners op, meent Arnoldy. “Mensen zien niet van elkaar of ze veel of weinig diensten afnemen. Er is geen verschil tussen bewoners. Het is niet zo dat de een hier voor de koffie moet betalen, en de ander niet. De koffie is voor iedereen gratis. De sfeer is in onze huizen ook niet veranderd sinds wij aan gemengd verhuren doen.”



Dienstverlening moet wel concurrerend zijn. “Maaltijden moeten goed zijn en niet duurder dan bij Albert Heijn. Voor de thuiszorg geldt hetzelfde.” De concurrenten van Livio zouden theoretisch net zo goed thuiszorg kunnen bieden aan de bewoners van de woonzorgcomplexen van Livio, als de thuiszorgteams van Livio zelf. De klant is immers vrij in zijn keuze. Maar omdat Livio’s eigen zorgteams vaak in de woonzorgcentra van Livio zijn, kennen zij daar de weg. Ze werken in een geoliede machine waar concurrenten lastig tussen komen. Een enkele keer gebeurt het dat een nieuwe bewoner met zijn thuiszorgorganisatie blijft werken waar hij eerder aan gewend was, maar dat duurt dan meestal niet lang. Arnoldy: “Het is voor ons een sport om de

gunst van klanten te krijgen. Marktwerving heet dat. Daar hebben we mee te leven, of we willen of niet.”

Meer zelf betalen leidt tot tevreden klanten

Het lijkt allemaal heel eenvoudig, als Arnoldy er over praat, maar hij geeft toe dat het even slikken zal zijn voor organisaties die deze omslag nog niet hebben gemaakt. “Als je nooit van doen hebt gehad met de financiële afwikkeling van dit soort zaken, wordt het natuurlijk wel wennen. Dan komt er wel wat bij kijken. Dan merk je dat niet meer alles uit een potje kan komen en dat je huurbetalingen en servicekosten in tweeën moet knippen. Voor de nieuwkomers loopt het wel los, maar men is bang voor bestaande bewoners van zorginstellingen. Er zal wat tijd overheen gaan, voordat iedereen deze andere werkwijze in de vingers heeft.”

Niet alleen voor de zorgorganisatie, maar ook voor familieleden van ouderen is dat wennen. “Voor bewoners en hun naasten kan het tot vervelende verrassingen leiden. Met een huurlast van 500 euro, servicekosten van 150 euro en dan ook nog een eigen bijdrage voor de zorg, gaat het gauw in de papieren lopen. Veel mensen zullen dat niet op kunnen brengen.” Desondanks staat Arnoldy wel achter de kabinetsmaatregelen. “De tijd ligt achter ons dat mensen op hun 65ste naar het bejaardenhuis gingen, geadopteerd werden en alles voor ze geregeld werd. Meer eigen regie voor ouderen is beter en meer zelf betalen is ook niet zo gek. Dit leidt tot tevreden klanten. Ook al kunnen de veranderingen pijn doen en vervelend zijn.”

Antoinette Reerink, 5 maart 2013



Het gezicht van extramuralisering

De overheid zet flink de vaart achter een al eerder ingezette trend, het zogeheten extramuraliseren: ouderen langer zelfstandig laten wonen en niet zo snel als vroeger naar een verzorgings- of verpleeghuis laten verhuizen. Sinds dit jaar komen mensen met een lichte zorgvraag niet meer in aanmerking voor een verblijf in een zorginstelling. De komende jaren zullen ook mensen met een zwaardere zorgvraag thuis moeten blijven wonen. Het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg is op zoek gegaan naar de uitwerking van dit beleid in de praktijk. Hoe kijken zorgaanbieders, woningcorporaties, wetenschappers en gemeenten aan tegen deze maatregelen en wie zijn eigenlijk de hulpbehoevende mensen die dit raakt? Journaliste Antoinette Reerink reisde het land door en sprak zowel met ouderen als met bestuurders en medewerkers in de sectoren wonen en zorg. Volg haar in de artikelenserie '[Het gezicht van extramuralisering](#)'