

Eindrapportage

Opplusprojecten gericht op eigenaar- bewoners

Tien projecten nader bekeken

V2BO Advies
Rijksstraatweg 269,
3956 CP LEERSUM
telefoon: 0343-469929
fax: 0343-469977
info@v2bo.nl

project : *beschrijving 10 projecten gericht op
woningverbetering bij eigenaar-bewoners*
dossier : *0525-01*
rapportnummer : *0525 / 05793*
datum : *10 november 2005*

status : *definitief eindrapport*
versie : *01*
auteur : *S.A. Verkroost*
opdrachtgever : *ministerie van VROM*
contactpersoon : *W. Kort*

INHOUD

1	Inleiding	4
1.1	Vraagstelling.....	4
1.2	Selectie projecten.....	4
1.3	Werkwijze dossieropbouw	5
1.4	Opbouw rapportage	6
2	Succesfactoren samengevat	7
2.1	De projectvoorbereiding	7
2.2	De projectuitvoering.....	8
2.3	De woningverbetering.....	11
3	BewonersInterviews en Kansenskaart	12
3.1	Bewoners aan het woord.....	12
3.2	Kansenskaart	16
4	Aanbevelingen	19

Projectdossiers

5	Projectdossier Alphen Chaam	20
5.1	Algemene gegevens.....	20
5.2	Van initiatief naar start.....	21
5.3	Van start naar klant	22
5.4	Van klant naar woning.....	25
5.5	De resultaten.....	26
6	Projectdossier Apeldoorn	29
6.1	Algemene gegevens.....	29
6.2	Van initiatief naar start.....	30
6.3	Van start naar klant	32
6.4	Van klant naar woning.....	36
6.5	De resultaten.....	37
7	Projectdossier Bernheze	38
7.1	Algemene gegevens.....	38
7.2	Van initiatief naar start.....	39
7.3	Van start naar klant	41
7.4	Van klant naar woning.....	45
7.5	De resultaten.....	47
8	Projectdossier Bleiswijk	50
8.1	Algemene gegevens.....	50
8.2	Van initiatief naar start.....	51
8.3	Van start naar klant	53
8.4	Van klant naar woning.....	57
8.5	De resultaten.....	58
9	Projectdossier Bodegraven	60
9.1	Algemene gegevens.....	60
9.2	Van initiatief naar start.....	61
9.3	Van start naar klant	63
9.4	Van klant naar woning.....	66
9.5	De resultaten.....	67
10	Projectdossier Gelderland	69
10.1	Algemene gegevens.....	69
10.2	Van initiatief naar start.....	70
10.3	Van start naar klant	71
10.4	Van klant naar woning.....	73

10.5	De resultaten.....	74
11	Projectdossier Tilburg	75
11.1	Algemene gegevens.....	75
11.2	Van initiatief naar start.....	76
11.3	Van start naar klant	79
11.4	Van klant naar woning.....	82
11.5	De resultaten.....	83
12	Projectdossier Veere.....	86
12.1	Algemene gegevens.....	86
12.2	Van initiatief naar start.....	87
12.3	Van start naar klant	88
12.4	Van klant naar woning.....	91
12.5	De resultaten.....	92
13	Projectdossier Waalre	94
13.1	Algemene gegevens.....	94
13.2	Van initiatief naar start.....	95
13.3	Van start naar klant	97
13.4	Van klant naar woning.....	100
13.5	De resultaten.....	101
14	Projectdossier Zoetermeer.....	103
14.1	Algemene gegevens.....	103
14.2	Van initiatief naar start.....	104
14.3	Van start naar klant	106
14.4	Van klant naar woning.....	110
14.5	De resultaten.....	111

Bijlage I Vragenlijsten

1 INLEIDING

1.1 Vraagstelling

Nederland vergrijsd in toenemende mate. Dit betekent onder andere dat de komende jaren extra seniorenwoningen moeten worden gerealiseerd. Naast het plegen van levensloopbestendige nieuwbouw moet een deel van de oplossing gevonden worden in het verbeteren van de bestaande voorraad. Op lokaal niveau wordt de handschoen beperkt opgepakt. De gemeentelijke aandacht gaat middels prestatieafspraken met name uit naar de nieuwbouwlocaties en het Opplussen van woningen. Een en ander vaak in samenwerking met de corporaties. Richting de eigenaar-bewoners blijft het echter over het algemeen stil. Natuurlijk zijn er de uitzonderingen, te weten de OEB-projecten, oftewel het Opplussen van woningen van eigenaar-bewoners. De initiatiefnemers variëren van een gemeente, een stichting Welzijn of een lokale ouderenorganisatie.

Elk van deze projecten kent zijn hoogtepunten en dieptepunten: de 'do's en dont's'. Dit kan waardevolle informatie zijn voor een nieuwkomer in het veld van OEB. Van informatie in uitgevoerde projecten wordt echter nog weinig gebruik gemaakt. Een inventarisatie van de huidige projecten (lopend en afgerond) middels het samenstellen van projectdossiers draagt bij aan de eenduidige verspreiding van projectinformatie. Daarnaast kunnen de projectdossiers inzicht verschaffen in de 'lessons to be learned'.

Aan V2BO advies is gevraagd 10 projecten te beschrijven.

1.2 Selectie projecten

Er zijn in totaal 10 projecten beschreven. Bij de selectie van projecten is rekening gehouden met het stadium waarin het project zich bevindt (afgerond, vrijwel afgerond, 50% adviezen aan bewoners uitgebracht), de initiatiefnemer (gemeente, ouderenbond, stichting welzijn ouderen), omvang van het project (grootte steekproef), en geografische spreiding (Brabant, Zuid Holland en overig).

De volgende projecten zijn geselecteerd:

	Projectnaam	
01	Blijvend thuis in eigen huis	Alphen Chaam
02	Langer wonen in eigen woning	Apeldoorn
03	Blijvend thuis in eigen huis	Bernheze
04	Langer thuis in eigen woning	Bleiswijk
05	Comfortabel en veilig blijven wonen in eigen huis	Bodegraven
06	Woontoets	Gelderland
07	Zusters en Timmerlui	Tilburg
08	Opplussen Loont	Veere
09	Blijvend thuis in eigen huis	Waalre
10	Langer thuis in eigen woning	Zoetermeer

1.3 Werkwijze dossieropbouw

De projectinformatie is verzameld aan de hand van telefonische interviews met sleutelfiguren. Als leidraad bij de interviews is gebruik gemaakt van een vragenlijst, zie ook bijlage I.

Deze vragenlijst valt uiteen in vier onderdelen:

- 1 van initiatief naar start: de voorbereiding
- 2 van start naar klant: de uitvoering
- 3 van klant naar woning: de woningverbetering
- 4 resultaatgegevens

1 van initiatief naar start: de voorbereiding

In deze fase ontstaat uit een initiatief een projectplan. De weg kan op diverse manieren worden bewandeld. Een en ander is bijvoorbeeld afhankelijk van de organisatie die het initiatief neemt en de slagkracht van deze organisatie. Is samenwerking met andere organisaties om tot uitvoering te kunnen komen een wens of juist een 'must'. Er bestaat een relatie tussen beoogde doelgroep en relevantie van betrokken partijen.

2 van start naar klant: de uitvoering

Het projectplan ligt klaar, de organisaties staan in de startblokken. De klant moet worden benaderd. Er zijn afspraken gemaakt (of afspraken moeten gemaakt worden) over de wijze van benaderen, het inzetten van adviseurs en bijbehorend adviseursprofiel, het gebruik van materiaal (folders, software), het administratieve werk etc.

3 van klant naar woning: de woningverbetering

Het woningadvies ligt op tafel. Maar hoe nu verder? Wat is binnen het project nog geregeld voor de vertaling van het woningadvies in woningverbeteringen?

4 resultaatgegevens

Het project is afgerond. Wat is het behaalde resultaat.

De mening van de doelgroep over een Opplusproject is waardevolle informatie voor initiatiefnemers van projecten. Persoonsgegevens van de doelgroep zijn echter beschermd via de Wet op Privacy. Dit betekent dat de binnen de diverse projecten gehanteerde adresbestanden niet gebruikt konden worden voor het selecteren van adressen van deelnemers en niet-deelnemers. In overleg met de sleutelfiguren is, daar waar mogelijk, gekozen voor een eerste persoonlijke benadering door de sleutelfiguur. Zodra de bewoner medewerking aan een interview heeft toegezegd zijn de adresgegevens doorgegeven aan V2BO. Deze wervingsmethode leidt ertoe dat de groep van geïnterviewde bewoners enigszins gekleurd is. Bewoners met een uitgesproken mening zullen naar verwachting eerder aan een interview willen meewerken.

Binnen het onderzoek is gesproken met 11 bewoners. Het aantal geïnterviewden is te beperkt voor een statistische analyse. Toch schetst de uitkomst van de interviews wel een aardig beeld van de belevingswereld en beweegredenen van zowel voltijd- als deeltijd-deelnemers.

Voor de gesprekken met bewoners is een aparte vragenlijst opgesteld. Zie bijlage I.

1.4 Opbouw rapportage

In hoofdstuk twee worden de succesfactoren samengevat die genoemd zijn in de tien projectdossiers (hoofdstuk vijf en verder).

Hoofdstuk drie gaat in op de uitkomsten van de bewonersinterviews. Daarnaast komt in dit hoofdstuk de kansenkaart aan bod, een overzicht van kansen waarmee de eigenaar bewoner sneller verleid moet raken tot woningaanpassingen. De in de kaart opgenomen kansen zijn verzameld aan de hand van interviews en eerder uitgevoerde onderzoeken. Aan alle geïnterviewde sleutelfiguren is gevraagd elke kans te voorzien van een slagingscore. Welke kans scoort het hoogst?

In hoofdstuk vier worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

Tenslotte omvatten hoofdstukken vijf tot en met veertien de tien projectdossiers. De projecten zijn beschreven aan de hand van een in overleg met VROM vastgesteld format.



afbeelding 1 brochure project 'Opplussen loont' te Veere

2 SUCCESFACTOREN SAMENGEVAT

Wat maakt een project tot een succes? De inventarisatie van tien projecten verschaft inzicht in de hoogtepunten en dieptepunten: de 'do's en dont's'. Waardevolle informatie voor nieuwkomers en organisaties die het voornemen hebben om een project richting oudere eigenaar bewoners op te starten. De in dit hoofdstuk opgenomen succesfactoren zijn benoemd aan de hand van de diverse successen en verbeterpunten die in de voorgaande hoofdstukken de revue zijn gepasseerd. Getracht is de succesfactoren zo veel mogelijk te bundelen, daar waar nodig te veralgemeniseren en vervolgens te groeperen naar de drie procesfasen:

- 1 *van initiatief naar start: de projectvoorbereiding*
- 2 *van start naar klant: de projectuitvoering*
- 3 *van klant naar woning: de woningverbetering*

2.1 De projectvoorbereiding

Inbedding in gemeentelijk beleidsplan

Inbedding in het gemeentelijk beleid kan tijd nodig hebben. Op zichzelfstaande projecten lijken daardoor sneller van de grond te komen, er hoeft immers geen ambtelijk besluit genomen te worden. Toch is inbedding voor het vervolg van het project, de betrokkenheid van een gemeente en uitstraling naar de doelgroep zeer relevant. Het project heeft voor zowel betrokkenen als de doelgroep een bepaalde status.

Projectleiding bij professionele organisatie

Leg de uitvoering van het project in handen van één (onafhankelijke) professionele partij, bij voorkeur met een regionaal netwerk. De organisatie beschikt over korte lijntjes naar de doelgroep of is goed bekend met de intermediairs naar de doelgroep. Op gezette tijden kan snel extra capaciteit/ondersteuning ingeschakeld worden zodat de voortgang van het project niet in het gedrang komt.

De projectleiding in handen leggen van een vrijwilliger is mogelijk, maar vooraf dient goed duidelijk te zijn welke inspanningen op welke momenten van de vrijwilliger wordt gevraagd. Verder is het beschikbaar hebben van goede facilitaire voorzieningen van belang.

Gedragen projectplan

Lokale draagkracht kan gepaard gaan met een diversiteit aan betrokken organisaties. Om het project in goede banen te leiden is een projectplan, dat gedragen wordt door alle partijen, van belang. In het plan worden niet alleen de taken en verantwoordelijkheden van betrokkenen vastgelegd. Ook zijn afspraken ten aanzien van planning en resultaten bekend. Het stellen van concrete resultaten stimuleert om deze ook te bereiken.

Krachtenbundeling

De ouderenorganisaties zijn de spin in het web. Op lokaal niveau zijn vaak meerdere ouderenorganisaties actief. Het hebben van een volmacht namens de besturen van de verschillende organisaties kan de projectleider extra slagvaardig in de richting van gemeente en woningstichting.

Daarnaast kunnen sneller beslissingen genomen wat doorgaans een positief effect heeft op de doorlooptijd.

Gedeeld enthousiasme is dubbel enthousiasme

Profiteer optimaal van het enthousiasme van werkgroep, ambassadeurs en vrijwilligers. Het overdragen van de informatie naar de doelgroep moet vanuit een positieve setting worden gebracht. Voor een dergelijk project waarbij doorgaans beperkte financiële middelen beschikbaar zijn is enthousiasme een belangrijke motor.

Gebruik aanwezige netwerken en lopende initiatieven

Inventariseer bij de start van een project naar de reeds aanwezige netwerken en initiatieven voor de doelgroep. Probeer initiatieven met elkaar te verbinden waardoor niet alleen efficiëntie bereikt wordt in de te verrichten inspanningen om de doelgroep te bereiken, maar ook een stukje helderheid richting de doelgroep.

Informeer tijdig naar raakvlakken met soortgelijke lokale projecten zodat naar een gezamenlijke meerwaarde/efficiëntie kan worden gestreefd.

Hou rekening met de lokale karakteristieken

Er zijn diverse methodieken ontwikkeld om de doelgroep te informeren. Binnen deze methodieken is in meer en mindere mate ruimte om de methodiek af te stemmen op de lokale situatie. Voor de doelgroep is het herkennen van de eigen situatie (woning en woonomgeving) zeer relevant. Het niet herkennen vergroot het afbreukrisico als het gaat om deelname aan een project. Staat de methodiek deze afstemming niet toe, dan dient extra aandacht uit te gaan naar een toelichting richting bewoners over de beschikbare flexibiliteit van de gekozen methodiek.

Maak goede afspraken over het gebruik van adressen

In Nederland bestaat de Wet op de Privacy. Dit houdt in dat NAW-gegevens (Naam, Adres en Woonplaats) niet zomaar worden vrijgegeven. Gemeenten hebben ten behoeve van de projecten een selectie gemaakt van adressen. Deze adressen mogen in principe eenmalig worden gebruikt tenzij aan bewoners expliciet toestemming wordt gevraagd voor hergebruik ten behoeve van het project. In het belang van een vervolg op het project is het altijd raadzaam hergebruik na te streven.

2.2 De projectuitvoering

Veel en continu publiciteit

De projecten hebben doorgaans een lange doorlooptijd. Om het project niet te laten wegzakken is het van belang om bewoners continu met het project te confronteren. Dit kan bijvoorbeeld door het plaatsen van artikelen en mondelinge reclame via de ambassadeurs. Geef extra aandacht aan de 'vlag-in-top' momenten middels het laten uitgaan van persberichten, zorg voor voldoende achtergrondinformatie en folders. Beter om de paar weken een klein bericht dan eenmaal per kwartaal een uitgebreid bericht. Daarmee blijft het project 'tussen de oren' van de doelgroep. Verspreid gericht informatie via reeds bestaande communicatielijnen van lokale ouderenorganisaties (lokale bladen ouderenorganisaties of inlegvelden bij landelijke bladen, presentaties op bijeenkomsten ten behoeve van ouderen). Stuur bij afronding van een belangrijke fase een bedankbrief aan de deelnemers.

Aandachtspunt in de communicatie is dat voorkomen moet worden dat een 'overload' aan informatie richting de doelgroep ontstaat. De doelgroep moet het nog wel interessant vinden om over het onderwerp te lezen.

Wie is de doelgroep?

Over het algemeen wordt in de projecten aangeschreven op leeftijd en dan met name de 55-plussers. Uit de projecten is naar voren gekomen dat de groep 60-65 plussers zich (nog) niet aangesproken voelt. Men wil wel geïnformeerd worden, maar heeft over het algemeen geen plannen voor woningaanpassingen. Ook niet na een persoonlijk verbeteradvies, men voelt zich te jong en heeft nog geen fysieke beperkingen. Nut en noodzaak voor woningaanpassing is niet aan de orde.

Afhankelijk van de beschikbare middelen en capaciteit kan onderscheid gemaakt worden in een tweetal categorieën: < 70 jaar en > 70 jaar. Bij de eerste categorie bewoners kan doorgaans volstaan worden met een eenvoudig informatietraject. Bij de tweede categorie moet zwaarder ingezet worden op adviseren en het ondersteunen bij concrete aanpassingen. Het laatste kan door daar waar nodig, intensieve begeleiding beschikbaar te stellen.

Wervingsmethode

Maak gebruik van de wervingsmethode 'niet reageren op uitnodigingsbrief betekent meedoen' Een 'agressieve methode', maar doorgaans meer effectief dan deelnemen op basis van aanmelding. Het overgrote deel van de doelgroep wil wel laagdrempelig geïnformeerd worden. Zelf aanmelden werpt al een eerste drempel op waardoor het aantal deelnemers terugloopt. Maximaliseer de grootte van de aan te schrijven doelgroep op basis van het aantal betrokken vrijwilligers en het maximaal aantal af te leggen bezoeken per vrijwilliger.

Invester in de persoonlijke betrokkenheid

Enthousiasmeer personen die als ambassadeur van het project willen optreden. Dit kan zijn het bestuur van een lokale ouderenbond (hebben status onder ouderen), lokale oudere beroemdheden of enthousiaste vrijwilligers. Persoonlijke betrokkenheid vergroot de deelnamebereidheid van de doelgroep, met name in een kleine leefgemeenschap.

Profiel vrijwilliger

De inzet van vrijwilligers is zeer relevant voor de projecten. Zij leveren een enorme werkcapaciteit waarmee de doelgroep op een grootschalige manier en tegen beperkte kosten kan worden benaderd. Zij zijn het gezicht van het project. Enthousiasme is hierbij een belangrijk ingrediënt.

Wil men de doelgroep niet alleen informeren over de mogelijkheden van het langer zelfstandig wonen, maar ook adviseren dan is enige bouwkundige kennis van belang. Het hebben van bouwkundige kennis wekt vertrouwen bij de doelgroep en straalt professionaliteit uit. Dit betekent wel dat werving van deze vrijwilligers gericht moet plaatsvinden met een selectie op kwaliteit.

afbeelding 2 wervingsbrief voor vrijwilligers project Bernheze



"Blijvend thuis in eigen huis" zoekt vrijwilligers in Dinther

Ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Gezondheid, mobiliteit, woning en woonomgeving bepalen voor een belangrijk deel of dat kan. De gemeente Bernheze, de Stichting Welzijn Ouderen Boeke/Liden/Veghel, het RIGOM en de ouderenbonden hebben samen het initiatief genomen om het project "Blijvend thuis in eigen huis" ook in Dinther uit te voeren.

"Wat zou er aan mijn huis gedaan moeten worden om er lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen?" Mensen van 55 jaar en ouder die in een eigen huis wonen, kunnen een gratis antwoord krijgen op deze vraag als zij meedoen aan "Blijvend thuis in eigen huis".

Zij moeten dan een uitvoerige vragenlijst invullen en de antwoorden worden in de computer ingevoerd. Het woonadvies dat daar uitrolt hoeven zij natuurlijk niet op te volgen. Het helpt de mensen bij het beantwoorden van de vraag: "Wat doen we? Hier blijven wonen of bijvoorbeeld kleiner of in het centrum gaan wonen?"

Wij zijn op zoek naar vrijwillige **bezorgers** en naar vrijwillige **computermensen**.

Wat doen de **bezorgers**? Vragenlijsten bezorgen
Mensen die daar om vragen helpen bij het invullen
Vragenlijsten ophalen

Wanneer? Eind september tot eind oktober 2003
Meer informatie Er komt een bijeenkomst waarop alle vrijwilligers worden voorgelicht over dit project en over wat zij moeten doen. Dat zal op een avond of middag in september zijn.

En de **computermensen**? Zij voeren de antwoorden in de computer in.
Wanneer? Eén ochtend of middag per week (meer mag ook)
Begint waarschijnlijk in oktober, duurt een à twee maanden.

Instructie Bij de computer ligt een duidelijke instructie en er is altijd iemand om te helpen.

Bent u geïnteresseerd? Reageer vóór 1 september
Bel of schrijf naar of geef u op bij het bestuur van de K.B.O.
Dini Timmers, Mevr. T. Wijgergangs-Verkuijen
Stafmedewerker S.W.O.
Wilgenstraat 17
5461 EA Veghel
telefoon (0413) 36 73 09
email dini@swobuv.nl
Johan Frisostraat 8
5473 EM Heeswijk-Dinther
telefoon (0413) 29 13 40

Professionele uitstraling

Professionele uitvoering van het project (goed informatiemateriaal, medewerking gemeente, vrijwilligers met gewenst profiel) geeft bewoners een heel betrouwbaar beeld van de organisatie. Dit kan een extra positieve bijdrage leveren aan acceptatie van de informatie en de bewustwording bij de doelgroep.

Van belang is ook het consequent volhouden van gemaakte afspraken en planning waardoor het afbreukrisico onder de doelgroep wordt geminimaliseerd.

Zelf meten is weten

Een zelfanalyse van de woning met behulp van een door de bewoners in te vullen vragenlijst maakt hen goed bewust van de eigen situatie en mogelijkheden van de woning. Daarnaast biedt deze methodiek de mogelijkheid om met weinig middelen en capaciteit een grote groep potentiële deelnemers te bereiken.

Input voor gemeentelijk beleid

Het contact met de bewoner biedt de gelegenheid om laagdrempelig aanvullende vragen te stellen over mogelijke belemmeringen in de woonomgeving, fysieke gesteldheid, bekendheid met o.a. WVG, welzijnsvoorzieningen en verhuisplannen. De vragen worden doorgaans opgesteld door de gemeente en welzijnsinstelling en kunnen waardevolle informatie opleveren voor het gemeentelijk beleid.

Geen cent te veel

Biedt het woningadvies gratis aan. Het feit dat geen kosten verbonden zijn aan het advies kan bewoners juist over de streep trekken om deel te nemen. In geen van de geïnventariseerde projecten heeft het gratis aanbieden van het woningadvies geleid tot te grote aantallen op te stellen woonverbeteradviezen. Binnen een aantal projecten is er wel voor gekozen om niet de totale doelgroep gelijktijdig aan te schrijven, maar te werken met deelgebieden.

Persoonlijke benadering is essentieel

Bewoners willen graag persoonlijk benaderd worden. Een gesprek met de ouderenadviseur of vrijwilliger wordt gewaardeerd. Bewoners weten vervolgens waar ze met vragen terecht kunnen en hebben er vertrouwen in dat ze goed verder geholpen worden.

De persoonlijke benadering door een ouderenadviseur heeft de voorkeur, maar kost geld en tijd. Bij schaalvergroting is een dergelijke aanpak wellicht niet meer haalbaar. Het inzetten van opgeleide vrijwilligers kan dan een oplossing zijn, waarbij aandacht moet uitgaan naar het benodigde profiel van de vrijwilliger.

Pilot

Het uitvoeren van een pilot met kleine omvang maakt betrokkenen vertrouwd met het project en geeft inzicht in de benodigde capaciteit bij een grootschalige mailing en respons. Zet de pilot niet alleen uit onder leden van de ouderenbonden, wat kan leiden tot een vertekend beeld van de te verwachten respons bij een algemene mailing. Leden van een ouderenbond zullen naar alle waarschijnlijkheid een grotere betrokkenheid hebben waardoor de respons hoger ligt. Een voorbeeld hiervan leverde bij de pilot een respons op van 24%, terwijl de algemene mailing een respons gaf van ruim 10%.

Comfortabel en prettig ouder worden is ook leuk

Belangrijk is om het onderwerp richting bewoners niet zorgelijk naar voren te brengen maar juist als een uitdaging of verleiding. Het gaat om 'prettig en comfortabel wonen'.

2.3 De woningverbetering

Organiseer een aansprekend vervolg

Veel projecten eindigen bij het afgeven van het woonverbeteradvies. Belangrijk is om aansluitend hierop, bij voorkeur binnen twee maanden, een vervolg te organiseren. Het project moet bij de doelgroep tussen de oren blijven. Zakt het project weg, dan zal extra geïnvesteerd moeten worden in het naar boven halen van de informatie.

Een mogelijk vervolg kan bijvoorbeeld een beurs zijn gericht op informatie over aanpassingen, producten en financieringsmogelijkheden. Laat aanbieders zich (tegen betaling) profileren. Gebleken is dat de periode en dag waarop een beurs wordt gepland een belangrijk effect kan hebben op de opkomst. Een doordeweekse middag en avond kan meer bezoekers opleveren dan een zaterdagmiddag.

Ook kan gestart worden met het verzorgen van cursussen waarmee de bewoner zelf de vertaling van verbeteradvies naar aanpassing moet kunnen gaan maken.

Aantrekkelijke stimuleringsregeling

Bewoners verleiden tot woningaanpassingen middels een stimuleringspremie kan. Hierbij is niet alleen de hoogte van de premie relevant (de hoogte van de premie moet in verhouding zijn met de inspanning om in aanmerking te komen voor de premie). Gebleken is dat persoonlijke begeleiding bij het in gang zetten van een stimuleringsaanvraag ook een positief effect kan hebben op het aantal aanvragen evenals een snelle afhandeling van de, bij voorkeur eenvoudige, aanvraagprocedure.

Het verkrijgen van een stimuleringspremie niet koppelen aan uitvoeringsrichtlijnen (specifieke eisen of pakket aan eisen). Het preventief aanpassen van een woning vindt bij de doelgroep geen voedingsbodem. Het koppelen van een premie aan uitvoeringsrichtlijnen werpt een extra drempel op, ook als de aanpassingen nodig zijn vanuit fysiek oogpunt.

Aanpassen is een gunst aan de gemeenschap!

Bewoners willen beloond worden voor het preventief aanpassen van de eigen woning. Zij dragen hun steentje bij aan de gemeenschap door langer zelfstandig te willen wonen. Belonen hoeft niet per sé in de vorm van geld te zijn. Belonen kan ook door het aanbieden van bepaalde voorzieningen, bijvoorbeeld tuinonderhoud, vervoer etc..

3 BEWONERSINTERVIEWS EN KANSENKAART

3.1 Bewoners aan het woord

Alle beschreven projecten moeten bewoners zich bewust maken van de (on)mogelijkheden van het langer zelfstandig wonen in de eigen woning. Echter, als het resultaat van de projecten afgemeten wordt aan het aantal aangepaste woningen dan blijkt geen van de projecten tot een substantiele groei in aangepaste woningen te leiden. Om meer inzicht te krijgen in de beweegredenen om wel of niet de woning aan te passen is een aantal bewoners benaderd. Het gaat hier om zowel voltijd-deelnemers als deeltijd-deelnemers. De laatste categorie betreft eigenaar bewoners die middels een grootschalige schriftelijke mailing zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een project en zelfstandig een vragenlijst hebben ingevuld of een eerste oriënterend gesprek zijn aangegaan. Daarnaast is ook met één bewoner gesproken die na de grootschalige mailing direct heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het project.

Gesproken is met bewoners in de gemeenten Alphen Chaam, Bernheze, Bleiswijk, Bodegraven en Waalre.

Selectie respondenten

Gezien de Wet op de Privacy was het niet mogelijk om gebruik te maken van adresgegevens vanuit de diverse projecten. Om in contact te komen met eigenaar bewoners heeft in overleg met projectleiders een voorselectie plaatsgevonden waarna de geselecteerde eigenaar bewoners zijn benaderd door de betrokken projectleider. Nadat de bewoner zijn medewerking heeft toegezegd is met de bewoner een afspraak gemaakt ten behoeve van een interview. Deze wervingsmethode leidt ertoe dat de groep van geïnterviewde bewoners enigszins gekleurd is. Bewoners met een uitgesproken mening zullen naar verwachting eerder aan een interview willen meewerken.

	project	voltijd/deeltijd	leeftijd
1	Alphen Chaam	voltijd	70 jaar
2	Alphen Chaam	deeltijd	59 jaar
3	Alphen Chaam	voltijd	82 jaar
4	Bernheze	voltijd	62 jaar
5	Bernheze	niet deelnemer	68 jaar
6	Bernheze	deeltijd	72 jaar
7	Bleiswijk	deeltijd	73 jaar
8	Bleiwijk	deeltijd	50 jaar
9	Bodegraven	voltijd	81 jaar
10	Bodegraven	voltijd	79 jaar
11	Waalre	voltijd	58 jaar

Bewoners aan het woord

Belangrijkste doel van de interviews was om de bewoners vrijblijvend te laten vertellen waarom wel of niet is deelgenomen aan een project. En in het verlengde daarvan de beweegredenen om een woning wel of niet aan te passen. Er is vooraf een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst is alleen als leidraad gebruikt bij de interviews.

– Informeren wordt op prijs gesteld

Zowel voltijd- als deeltijddeelnemers stellen het op prijs op geïnformeerd te worden over de mogelijkheden om langer zelfstandig te wonen in de eigen woning.

Vrijwel alle ondervraagden zijn aan de slag gegaan met een toegestuurde/afgegeven vragenlijst waarmee de eigen woning kon worden getoetst of hebben ondersteuning gekregen bij het invullen van deze vragenlijst. De informatie was begrijpbaar en duidelijk genoeg.

Vervolgens splitst de groep zich in twee sub-groepen:

1. de voltijddeelnemers die middels een persoonlijk woonverbeteradvies verder geïnformeerd willen worden
2. de deeltijddeelnemers die met het invullen van een vragenlijst of na een oriëntatiebezoek voldoende zijn geïnformeerd en geen persoonlijk verbeteradvies wensen te ontvangen.

Deze groep geeft aan al goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden in de woning. Men had de indruk dat een persoonlijk verbeteradvies geen nieuwe informatie zou verschaffen, het beantwoorden van de vragenlijst was voldoende. Wel gaf een tweetal respondenten aan dat behoefte bestond aan concrete bouwtechnische informatie. Eén respondent had al de overstap gemaakt naar een seniorenwoning waardoor nauwelijks aanpassingen in de woning te verwachten zijn. Overigens was bij geen van de respondenten sprake van fysieke beperkingen.

– Preventief aanpassen van woningen

Vrijwel alle ondervraagden geven aan geen meerwaarde te zien in het preventief aanpassen van woningen. Het financiële aspect van woningaanpassingen speelt nauwelijks een rol. Men wil doorgaans namelijk wel investeren in woningaanpassingen, maar investeren alleen als de woningaanpassingen noodzakelijk zijn vanuit fysiek oogpunt. Diverse ondervraagden hadden daarom ook kleinere voorzieningen laten aanbrengen, met name beugels en een verhoogde toiletput. Eén respondent heeft de woning wel preventief aangepast. Dit leidt regelmatig tot positieve reacties van bezoekers.

Een aantal respondenten geeft aan in de toekomst wel een meerwaarde te zien in het verbouwen van de woning (primaire functies zo veel als mogelijk op een woonlaag), maar ook hiervoor geldt dat het juiste moment wordt afgewacht.

– Woningaanpassingen ook comfortabel

Woningaanpassingen in het kader van het langer zelfstandig wonen omlabellen naar comfortabele aanpassingen wordt wisselend ontvangen. Comfortabel wonen ligt bij de respondenten dicht tegen noodzakelijke woningaanpassingen aan (ook gerelateerd aan comfortabel). Eén respondent gaf aan dat in het verlengde van comfortabel ook vormgeving en uitstraling ligt. Een verhoogde toilet is niet aangeschaft omdat deze niet in de kleur van het aanwezige sanitair te verkrijgen was. Het oog wil ook wat!

Een andere respondent vertelde dat zijn preventief aangepaste woning als een voorbeeldwoning dient voor kennissen en vrienden. Dit leidt tot positieve reacties.

- *Doorverhuizen naar verzorgingstehuis*
Veel ondervraagden waren prima op de hoogte van de wachtlijstenproblematiek bij verzorgingstehuizen, maar zagen hierin geen extra stimulans om preventief te investeren in de eigen woning. Wel is men bereid om te investeren om in aanmerking te komen voor thuiszorg. Twee respondenten verwachtten eenvoudig te kunnen verhuizen wanneer dat noodzakelijk zou zijn, maar waren niet geïnformeerd over de verhuismogelijkheden binnen hun woonplaats/regio. Tijdens een gesprek uitte de bewoner de wens om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en dat bepaalde woningaanpassingen voor hem zeker zinvol zouden kunnen zijn (beugels, verhoogde toiletput), mits hij nog enige tijd in zijn woning kon blijven wonen. Onzekerheid hierover kan hem ervan weerhouden de investering te plegen.
- *Hoe verder na een woningadvies?*
Vrijwel alle respondenten denken zelfstandig aanpassingen te kunnen (laten) realiseren. Wel denkt een aantal dat technische ondersteuning zinvol zou zijn voor (oudere) bewoners en bewoners zonder technisch inzicht. Binnen de groep ondervraagden was hier in ieder geval al één voorbeeld van.

In de gesprekken zijn door de bewoners zaken aangestipt die als een kans of bedreiging gelabeld zou kunnen worden. Deze zaken zijn hieronder weergegeven.

Kansen

- *Vereenvoudigen van gemeentelijke procedures*
De procedures voor een bouwaanvraag bij uitbreiding van een woning of het realiseren van extra woning op een kavel (m.n. op grote kavels op platteland interessant) kunnen een drempel vormen voor bewoners. Enerzijds vanwege het administratieve werk, anderzijds vanwege de doorlooptijd van een procedure. Ook voor stimuleringsregelingen gelden soortgelijke argumenten. Het verkorten en/of vereenvoudigen van procedures kan bijdragen aan toename van woningaanpassingen.
- *Persoonlijke én periodieke benadering*
De persoonlijke benadering kan variëren van een schriftelijke mailing op naam tot aan een woonadviseur aan huis. Afhankelijk van de woonsituatie en fysieke gesteldheid zal een bewoner wel of niet overgaan tot aanpassingen. Met name voor de groep die niet direct overgaat tot aanpassingen is het van belang dat het project tussen de oren blijft zitten. Een periodieke herinnering middels een eenvoudige pr-campagne wordt door bewoners als kans aangemerkt.
- *Kleine aanpassingen met groot effect*
De thema's waarbinnen wordt geadviseerd (valpreventie, toegankelijkheid, inbraakpreventie, brandveiligheid, welzijn) kunnen leiden tot een omvangrijke vragenlijst en uitgebreid woonverbeteradvies. De kern van het advies, het langer zelfstandig kunnen wonen, raakt onbedoeld wat op de achtergrond. Als bewoners aanpassingen willen doen, welke aanpassingen hebben dan echte prioriteit in het licht van het langer wonen? Een kans zou zijn om uit alle mogelijke aanpassingen een pakket samen te stellen, eventueel gekoppeld aan leeftijdscategorie, waarvan tegen weinig investeringen een grote (preventieve) werking uitgaat.

- *Thema-aanpassingen*
In plaats van een persoonlijk verbeteradvies met een breed scala aan aanpassingen inzetten op thema-gerichte aanpassingen. Bijvoorbeeld, in de winter een pr-campagne rondom anti-slip vloeren met direct daaraan gekoppeld een uitvoeringsinstantie zodat de voorziening snel kan worden aangebracht.
- *Zorg vanuit familie*
Op het platteland is een sterk verantwoordelijkheidsgevoel aanwezig richting familie. Dit verantwoordelijkheidsgevoel zou gebruikt kunnen worden als ingang naar senioren.
- *Struisvogelpolitiek*
Er zijn wachtlijsten voor verzorgingstehuizen. Bewoners zijn redelijk op de hoogte van het feit dat deze wachtlijsten waarschijnlijk zullen gaan toenemen. Onduidelijk is of zij de consequenties voor de persoonlijke situatie en de relevantie van preventieve woningaanpassingen goed kunnen overzien.
- *Informeren of adviseren*
Periodiek informeren van doelgroep < 70 jaar middels simpele instrumenten.
Intensief adviseren doelgroep > 70 jaar met ondersteuning bij de uitvoering van aanpassingen en voldoende nazorg
- *Als één schaap over de dam is...*
Goed voorbeeld doet volgen. Een mogelijke kans is om als voorbeeld een representatieve bewoner (lokale bekendheid onder de doelgroep) de woning te laten aanpassen en deze vervolgens open te stellen voor geïnteresseerden.
- *Aanpassen is een gunst aan de gemeenschap!*
Bewoners willen beloond worden voor het preventief aanpassen van de eigen woning. Zij dragen hun steentje bij aan de gemeenschap door langer zelfstandig te willen wonen. Belonen hoeft niet per sé in de vorm van geld te zijn. Belonen kan ook door het aanbieden van bepaalde voorzieningen

Bedreigingen

- *We zijn op de wereld voor elkaar om te helpen (niet waar?)*
Mensen vragen niet graag om hulp, het bewaken van de zelfredzaamheid is erg belangrijk voor hen.
- *To be continued.....*
Opvolging van het woningadvies vindt maar met mondjesmaat plaats. Een bedreiging hierbij is het ontbreken van een follow up vanuit het project. Indien deze er niet is neemt de bewustwording snel af na het ontvangen van het persoonlijke woonverbeteradvies. Het project moet goed tussen de oren blijven.
- *Veelheid aan onderzoeken/ enquetes*
Veel instanties hebben eigen trajecten waardoor meerdere enquetes/bezoeken met een inhoudelijke overlap voorkomen. Dit kan tot ergenis leiden, waardoor de relevantie van bepaalde onderzoeken voor de persoonlijke situatie over het hoofd wordt gezien.
- *Onrust*
Onrust onder met name de oudere eigenaar bewoner als gevolg van veel personele wisselingen bij de thuiszorg. Deze onrust slaat over op het project in de vorm van argwaan ten aanzien van nut en noodzaak. Men heeft moeite om onderscheid te maken tussen de diverse dienstverlening/ondersteuning. Onduidelijkheid over de opvolging van gemaakte afspraken (met andere partijen) tast de geloofwaardigheid van project aan.

- *Hoge lasten*
Hoge WOZ waarde/belasting legt groot beslag op uitgaven waardoor investeren in woningaanpassingen in de knel kan komen.
- *Geven en nemen*
Afnemende voorzieningen in kernen/dorpen (openbaar vervoer, afvoeren tuinafval) kan bewoners ontmoedigen om te investeren in de woning. Gemeente kan bewoners hierin tegemoet komen door bepaalde voorzieningen wel aan te bieden (principe van het geven en nemen).
- *Betutteling*
Men wil niet betutteld worden.
- *Meerdere smaken*
Het over één kam scheren van de doelgroep (leeftijdscategorie te breed) waardoor dreigende underload aan informatie naar 'oudere' ouderen en overload aan informatie aan 'jonge' ouderen.
- *Deskundigheid van vrijwilligers*
Niet alle vrijwilligers zijn even geschikt als woonadviseur. De geloofwaardigheid van het project wordt door bewoners gekoppeld aan de professionaliteit van de vrijwilliger.
- *Woonverbeteradvies is utopie?*
Wat is de haalbaarheid van het advies qua techniek en verlenging van de zelfstandigheid.
- *Overschilligheid*
Het niet terugkoppelen van resultaten van enquêtes/onderzoeken creëert onverschilligheid ten aanzien van volgende enquêtes/onderzoeken. Men doet moeite om gegevens aan te leveren en wil dit graag beloond zien met een terugkoppeling.
- *Hoort wie klopt daar?*
Angst voor veiligheid (wie staat er voor de deur?) kan mensen ervan weerhouden om mee te werken.

3.2 Kanskaart

Hoe kunnen we bewoners nu verleiden tot het aanpassen van de eigen woning? Hierover is door veel organisaties in het veld goed nagedacht en diverse middelen zijn ingezet. Op basis van eerder uitgevoerde onderzoeken en de uit de interviews verkregen informatie is een kanskaart opgesteld. Aan alle geïnterviewde sleutelfiguren is gevraagd elke kans te voorzien van een slagingsscore. Dertien respondenten hebben de kanskaart voorzien van een score. Welke kans scoort het hoogst?

Top drie

- *Permanente terugkerende informatieverstrekking door gemeente*
Vrijwel alle respondenten zien deze kans als een goede mogelijkheid om bewoners te verleiden tot woningaanpassingen. De respondenten beoordelen de kans gemiddeld met een 8. Overigens is deze kans ook naar voren gekomen in de interviews met bewoners. De middels een concreet project gestimuleerde bewustwording moet regelmatig geprikkeld worden. Wanneer bewoners een persoonlijk woonverbeteradvies ontvangen wacht men doorgaans het juiste moment voor aanpassing af. Dit kan enerzijds het moment zijn van de eerste fysieke beperkingen, anderzijds kan een verbouwing aanleiding geven om bepaalde aanpassingen te realiseren.

Uit de projecten is duidelijk geworden dat het tijdstip van het afgeven van een woonverbeteradvies doorgaans niet samenvalt met de hiervoor beschreven momenten. Om alle gedane moeite niet te laten wegglijpen is het periodiek prikkelen noodzakelijk. Dit kan met weinig inspanning bereikt worden (persoonlijke brief, artikel in de krant). Een intensievere benadering middels nabellen en aanbieden van persoonlijke begeleiding is ook mogelijk.

– *Subsidie voor woningaanpassingen*

Ook deze kans is door de sleutelpersonen gemiddeld beloond met het cijfer 8. Uit de projectinventarisaties is wel naar voren gekomen dat alleen het aanbieden van een stimuleringsregeling niet altijd genoeg is. Bij drie projecten is een subsidieregeling opgesteld, slechts bij één project is goed gebruikt gemaakt van de regeling. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat binnen het laatstgenoemde project bewoners intensief werden ondersteund bij het aanvragen van de subsidie.

De geïnterviewde bewoners zijn overigens verdeeld over de stimulerende werking van een subsidieregeling. Voor het realiseren van preventieve aanpassingen had een subsidieregeling volgens hen geen positief effect.

– *Informatiemarkt, subsidieregeling voor opstarten lokale projecten, fiscale regelingen, persoonlijke ondersteuning door vrijwilliger/ouderadviseur en technische ondersteuning, samenwerking met zorgverzekeraars zoeken*

Alle genoemde kansen werden gemiddeld beoordeeld met een zeven.

Welke kansen scoren matig?

Van een aantal kansen wordt geacht dat zij geen positief effect hebben op het vergroten van het aantal aangepaste woningen. Al deze kansen werden gemiddeld beoordeeld met een vijf of lager.

- Internet thuistest
- Tv-spotjes, radioreclame
- Campagne over tekort aan plaatsen in verzorgingstehuis (wachtlijsten)
- Subsidie op kosten woningadvies (vergelijkbaar met EPA-advies)
- Wooncarriere planningsburo
- Inzetten op informatieverstrekking rondom ongelukken in huis
- comfortlabel voor producten die bijdragen aan het zelfstandig wonen
- beperken/versnellen gemeentelijke procedures

A Voorlichting		gemiddeld
5	permanente, terugkerende voorlichting door gemeente in seniorenbeleid in plaats van eenmalige publiciteitscampagne	8
8	informatiemarkt met aanbieders zorgproducten, aannemers, banken, installateurs etc.	7
7	in voorlichting accent op comfortverhoging en prettiger wonen in plaats van ouder worden	7
6	seniorenvak' of 'wooncomfortvak' in supermarkt waar alle relevante producten worden tentoongesteld	6
3	één landelijke website met informatie over woningaanpassingen (het waarom)	6
4	één landelijke website met productinformatie over woningaanpassingen	6
2	internet thuishet voor senioren (upgraden huidige seniorenthuishet ANBO, voorbeeld Apeldoorn)	5
1	tv-spotjes, radioreclame, Postbus 51	4
9	campagne' over tekort aan plaatsen verzorgingstehuis en aanleunwoningen en inzicht in wachtlijstenproblematiek	4
B Financieel		gemiddeld
3	subsidie voor preventieve woningaanpassingen	8
1*	subsidie voor opstarten van lokale en regionale projecten	7
4	fiscale regelingen tbv woningaanpassingen, bijvoorbeeld aantrekkelijke hypotheekvormen waardoor geld uit het huis vrijkomt ten behoeve van woningaanpassingen	7
2	subsidie op kosten woningadviezen bij aanpassing van woning (vgl. EPA adviezen, bij het uitvoeren van aanpassingen krijgt men de kosten van het advies vergoed).	5
C Overig		gemiddeld
10	persoonlijke voorlichting en begeleiding door vrijwilligers	7
9	persoonlijke voorlichting en begeleiding door ouderenadviseur	7
12	technische ondersteuning bij grote aanpassingen door bijvoorbeeld corporaties	7
3	samenwerking met zorgverzekeraars voor financiële bijdrage op aanpassingen i.c.m. reductie zorgpremie	7
15	verstrekken van informatie over nut en noodzaak van woningaanpassingen via de huisarts	6
14	verzilverd wonen (corporatie koopt woning en verhuurt aan voormalig eigenaar bewoner)	6
1	opzetten van een opleiding tot woonadviseur >> voor ouderen herkenbare professionele dienstverlener zoals	6
6	opstellen handreiking voor opstartende projecten	6
8	activeer mantelzorg (kinderen) door gerichte informatiecampagne	6
16	per gemeente centraal inzichtelijk maken van alle beschikbare seniorenwoningen in de huursector (landelijke website met aftakkingen naar gemeentelijke website) i.c.m. A9	6
11	klussenbus kleine woningaanpassingen	6
17	per gemeente centraal inzichtelijk maken van alle beschikbare seniorenwoningen in de koopsector (landelijke website met aftakkingen naar gemeentelijke website) i.c.m. C5	6
2	verplichten van een ouder-effect-rapportage per gemeente (Is uw gemeente Ouderenproof?) >> bewustwording problematiek bij lokale partijen	5
7	beperken/versnellen bureaucratische procedures zoals bouwvergunning voor woningaanpassingen	5
5	ontwikkel een comfortlabel voor woningen waardoor meer inzicht en bewustwording ontstaat in de kwaliteit van de woning voor bewoners met een verhuishens	5
4	ontwikkel een comfortlabel voor producten doe bijdragen aan het zelfstandig wonen i.c.m. A6	5
18	opstellen van overzicht van ongelukken in de eigen woning door het niet opplussen van de woning en toesturen aan oudere eigenaar bewoners	5
13	opstarten wooncarriere-planningsburo	3

4 AANBEVELINGEN

Uit alle voorgaande informatie is, naast de reeds besproken kansen, een aantal aanbevelingen benoemd waarvan wordt gesteld dat deze een meerwaarde heeft voor toekomstige projecten.

Informeren of adviseren

De doelgroep laat zich niet over één kam scheren. Er kan binnen de doelgroep onderscheid gemaakt worden in twee leeftijdscategorieën, jonger dan 70 jaar en ouder dan 70 jaar:

- < 70 jaar
Bewoners die wel laagdrempelig geïnformeerd willen worden over de mogelijkheden om langer thuis te kunnen blijven wonen. Het aanpassen achten zij nog niet noodzakelijk, men voelt zich nog te jong en heeft geen fysieke beperkingen. Bij deze groep is voor aanvang van het project vaak al wat kennis aanwezig over de aanpassingsmogelijkheden.
- > 70 jaar
Doorgaans bewoners die wel geïnformeerd én geadviseerd willen worden. Men ondervindt al wat fysieke beperkingen en wordt middels het project geattendeerd op mogelijke aanpassingen. Doorpakken naar concrete uitvoering van aanpassingen is voor hen nog net een te hoge drempel, de intenties zijn er wel. Voor deze categorie bewoners zou een wat intensievere aanpak in de vorm van advisering en ondersteuning uitkomst kunnen bieden.

Opstellen projecthandleiding

Er is veel kennis beschikbaar over projecten gericht op woningverbetering bij oudere eigenaar bewoners. Deze kennis zou kunnen worden vertaald naar een projecthandleiding waarbij onderscheid gemaakt moet worden tussen uitvoering door een professionele organisatie (bijvoorbeeld welzijnsorganisaties, corporatie) en de uitvoering door vrijwilligers.

Kennismanagement

Aanbevolen wordt om de opgedane kennis eenvoudig beschikbaar te maken voor een ieder die aan de slag wil met een project. Een mogelijkheid is om op de VROM site de projectdossiers uit dit onderzoek op te nemen. Een andere mogelijkheid is om de informatie op te nemen in een publicatie en deze te verspreiden onder gemeenten.

Extra inzet richting gemeente over nut en noodzaak van projecten

Gemeenten zien oudere eigenaar bewoners nog niet echt als een doelgroep van beleid. Vanuit VROM en/of provincies moet extra aandacht worden gevraagd voor de kansen die deze woningvoorraad biedt. Zich inzetten voor de doelgroep betekent niet alleen projecten mogelijk maken middels een financiële bijdrage, maar ook bijvoorbeeld het vereenvoudigen van procedures.

Uitwerken kansen met potentie

In hoofdstuk drie is een aantal kansen benoemd die volgens ervaren spelers in het veld potentie hebben. Aanbevolen wordt om deze kansen verder uit te werken.

5 PROJECTDOSSIER ALPHEN CHAAM

5.1 Algemene gegevens

gemeente	Alphen Chaam bestaande uit de kerkdorpen - Alphen - Chaam - Galder - Strijbeek		
projectnaam	Blijvend thuis in eigen huis		
betrokken organisaties	Gemeente Alphen Chaam Stichting Ouderenwerk Breda (SOB) Katholieke Bond voor Ouderen (KBO) Brabants Ondersteuningsinstituut Zorg (BOZ)	KBO	Alphen, Chaam en Galder-Strijbeek
initiatiefnemer	gemeente		
contactpersoon	gemeente Aphen Chaam, afdeling Welzijn mevrouw C. Arends	013 – 5086614 c.arends@alphen-chaam.nl	
startdatum	januari 2004		
status project	afgerond		

	<u>Interview 1</u>		
organisatie geïnterviewde	gemeente Aphen Chaam mevr. Sips mevr. Arends		sr. beleidsmedewerker projectcoördinator uitvoering
datum	04 augustus 2005 / 31 augustus 2005		
	<u>Interview 2</u>		
organisatie geïnterviewde	KBO Alphen dhr. Schoenmakers		voorzitter KBO Alphen
datum	05 augustus 2005		
	<u>Interview 3</u>		
organisatie geïnterviewde	BOZ dhr. Van Nassau		projectleider
datum	03 augustus 2005		

5.2 Van initiatief naar start

aanleiding	Nota wonen-zorg-welzijn, november 2002 Steeds meer ouderen hebben de wens thuis of in de eigen omgeving zelfstandig te willen blijven wonen.	
doel	<u>Bewustwording</u> Bewoners in vroeg stadium voorlichten over voorzieningen die hun woning geschikt maken voor lang, comfortabel en veilig woonplezier	
ketenbenadering	Het project is voortgekomen uit de gemeentelijke beleidsnota. Het project staat niet op zichzelf. Naast een opplusprogramma gericht op eigenaar-bewoners zal ook ingezet worden op voldoende nieuwbouw in de kerkdorpen, de toegankelijkheid van de woonomgeving en het oprichten van een klussendienst.	
doelgroep invalshoek beoogd resultaat	55-plussers comfort, veiligheid en valpreventie bewustwording en aanzetten tot doen van woningaanpassingen	
betrokken organisaties/ rol	Gemeente Alphen Chaam Stichting Ouderenwerk Breda KBO BOZ	projectcoördinator ouderenadviseur vrijwilligers projectleider
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. provinciaal programma Vitaal Grijs 2. opstellen nota Wonen, zorg en welzijn 3. initiatief project Blijvend Thuis in eigen huis 4. samenstellen projectgroep 	provincie gemeente gemeente gemeente
doorlooptijd	november 2002 januari 2002 – januari 2004 januari 2004	beleidsmatige inbedding voorbereiding project start project
randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - commitment vanuit gemeente - verankering in gemeentelijk beleid en budget - toezegging samenwerking met lokale partijen 	
successen	<ul style="list-style-type: none"> - enthousiasmeren van de projectgroep <p>De methode Blijvend thuis in eigen huis is een beproefde methode met goede resultaten. Er is een standaard aanpak beschikbaar. Op basis van deze aanpak is voor organisaties eenvoudig inzichtelijk welke inspanningen verwacht worden waardoor sneller beslist kan worden over deelname aan het project.</p>	
verbeterpunten	-	

5.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none"> 1. aanschrijven 55-plussers door gemeente met informatieve brief en antwoordkaart. Het terugsturen van de antwoordkaart betekent dat de bewoner niet wenst deel te nemen aan het project. 2. werven en instrueren vrijwilligers (totaal 62 vrijwilligers in 2 à 3 sessies) Er is onderscheid gemaakt in vrijwilligers die vragenlijsten rondbrengen /ophalen en vrijwilligers die het verwerken van de vragenlijsten tot een verbeteradvies voor hun rekening nemen. 3. uitnodigingsbrief voor een voorlichtingsbijeenkomst bewoners 4. houden van een voorlichtingsbijeenkomst in drie kerkdorpen (totaal 280 bezoekers) 5. rondbrengen van de vragenlijsten 6. ophalen van de vragenlijsten 7. versturen van persoonlijke woonverbeteradviezen en informatieve folders BOZ 8. eindrapportage 9. feestelijke afsluiting met vrijwilligers
doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none"> - lokaal draagkracht via KBO - gesprekken vrijwilligers (ambassadeurs) - brief en antwoordkaart aan 55-plussers - melding project op gemeentepagina - oproep in lokale kranten voor bijwonen informatiebijeenkomst - informatiebijeenkomst voor bewoners bij aanvang project - persbericht over opkomst informatiebijeenkomst
informatiemateriaal	<p>Gehanteerd informatiemateriaal is ontwikkeld door werkgroep. Basis voor het informatiemateriaal is het project Blijvend thuis in eigen huis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatiebrief bewoners met antwoordkaart - persbericht met aankondiging van voorlichtingsbijeenkomst - folders BOZ (5 stuks)
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst</u> Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie (blijven of verhuizen) - in beeld brengen van (on)mogelijkheden van de woning voor bewoner - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente (bekendheid welzijns/zorgfaciliteiten, algemene gezondheidskenmerken) - aanreiken van een globale kostenindicatie <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blijvend thuis in eigen huis

advies	<p><u>persoonlijk woonverbeteradvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - verbeterpunten woning - zeer globale kostenindicatie verbeteringen
curriculum vitae	<p><u>vrijwilliger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - enthousiasme - vriendelijk - beperkte bouwkundige kennis, geen computerkennis
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>6 maanden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 uur/week voor projectleiding BOZ - 8 uur/week voor projectcoördinator gemeente
kosten	<ul style="list-style-type: none"> - 4 uur / woonverbeteradvies per vrijwilligers <p>€ 20.000,- bij uitbesteding van het totale project waarvan € 15.000,- voor coördinatie en rapportage</p>
randvoorwaarden	<p>€ 5.000,- beheerkosten, vrijwilligers voldoende vrijwilligers om binnen 6 maanden totale traject te doorlopen</p>
successen	<ul style="list-style-type: none"> - Enthousiasme van de vrijwilligers Er hadden zich ruim voldoende vrijwilligers aangemeld voor het rondbrengen, ophalen en verwerken van de vragenlijsten. Daarnaast waren 11 lokale bekendheden bij het project betrokken die als ambassadeurs van het project in de kernen naar voren konden worden geschoven. Zij gaven bekendheid aan het project, zouden vrijwilligers aantrekken en waren aanspreekpunt voor de doelgroep. - Het advies is gratis. Mede hierdoor is de drempel om deel te nemen aan het project erg laag. - Groot bereik De methodiek van Blijvend thuis in eigen huis is zodanig van opzet dat grootschalig kan worden aangeschreven. In Alphen Chaam is ervoor gekozen om de drie kerkdorpen Alphen, Chaam en Galder gelijktijdig aan te schrijven. Dit betekent dat in een korte periode op meerdere plaatsen veel publiciteit rondom het project gemaakt wordt waardoor het bereik extra toeneemt.
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Rekening houden met de toonzetting bij voorlichting Bij de start van het project is een informatiebijeenkomst georganiseerd. Het onderwerp is gepresenteerd in een setting waarbij met name de afnemende zorgmogelijkheden en de eigen verantwoordelijkheid van bewoners werden genoemd als argumenten om de eigen woning aan te passen. Deze benadering leidde tot negatieve reacties richting de gemeente. Belangrijk is om het onderwerp richting bewoners niet zorgelijk naar voren te brengen maar juist als een uitdaging of verleiding. Het gaat om 'prettig en comfortabel wonen'.

- In de gemeente Alphen Chaam wordt geen informatiebulletin van de lokale ouderenbond verspreid. Hierdoor mist men een informatiekanaal met doorgaans een groot bereik.
- Een standaard methodiek betekent nog niet dat elk project identiek verloopt. Project en doelgroep hebben hun eigen karakteristieken waarop de methodiek zou moeten anticiperen. Binnen de methodiek Blijvend thuis in eigen huis is zeer beperkt ruimte om in te spelen op de lokale karakteristieken. Dit leidt ertoe dat de doelgroep zich niet altijd herkent in de vragenlijst en de persoonlijke woonverbeteradviezen. In uiterste geval kan dit zelfs tot wrijving met de doelgroep leiden.
- In Alphen Chaam is, in vergelijking met soortgelijke projecten, een relatief lage respons behaald. Dit kan te maken hebben met het ontbreken van een informatieblad van de lokale ouderenbond.
- Vragenlijsten niet klaarleggen op informatiebijeenkomst, maar toesturen of rondbrengen. Zo is bekend aan welke adressen een vragenlijst is toegestuurd en wordt het dubbel uitreiken van een vragenlijst voorkomen.
- Wanneer bewoners de antwoordkaart niet terugsturen betekent dit automatisch dat men meedoet aan het project. Het is een wat 'agressieve' benadering, maar leidt doorgaan wel tot een hogere respons in vergelijking met de methodiek waarbij men zich moet aanmelden. De vrijwilligers die verantwoordelijk waren voor het bezorgen en ophalen van de vragenlijsten zijn speciaal geïnstrueerd over hoe om te gaan met negatieve reacties.
- Vragenlijst eenvoudiger maken
Er worden veel vragen gesteld, waaronder ook persoonlijke vragen. Er bestaat een angst voor het beschikbaar stellen van dergelijke informatie. Een mogelijkheid zou zijn om de vragenlijst te splitsen in een lijst die puur op de woning is gericht en een tweede vragenlijst waar 'beleidsvragen' in zijn opgenomen. Deze zouden separaat kunnen worden toegezonden.

5.4 Van klant naar woning

stappenplan	<ol style="list-style-type: none">1. Informatiemiddag In Alphen Chaam is direct na het toesturen van de persoonlijke verbeteradviezen een informatiemiddag in het ouderensteunpunt georganiseerd. Op deze markt waren aanbieders van diensten vertegenwoordigd waaronder de thuiszorg, aannemers, beveiligingsburo's, Rabobank en klussendienst.2. Subsidieregeling Door Stichting Ouderenwerk Breda is bij de provincie Noord-Brabant een subsidie aangevraagd te besteden als aanmoedigingspremie richting bewoners bij aanpassing van de woning. De Stichting fungeerde als intermediair bij het verstrekken van de subsidie. Bewoners konden na aanpassing van de woning 20% van de verbeterkosten gesubsidieerd krijgen met een maximum van € 100,-.
practische keten	Met de aanbieders van diensten zijn geen verdere prijsafspraken gemaakt.
successen	<ul style="list-style-type: none">- Veel bedrijven hebben hun medewerking verleend aan de informatieavond. Dit maakte de avond vanuit de aanbieders tot een succes.
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">- De informatiemiddag is zeer matig bezocht, ongeveer 40 bezoekers. Belangrijk bij het organiseren van een dergelijke informatiemiddag is de periode. In Alphen Chaam was gekozen voor een zaterdagmiddag in juni. Achteraf bleek dit niet een gelukkige keuze te zijn (vlak voor zomervakantie en op een zaterdag). Een soortgelijke beurs op doordeweekse middag en avond leverde aanzienlijk meer bezoekers op.- Mentaliteit "we regelen het zelf" Van de subsidieregeling is nauwelijks gebruik gemaakt. De Stichting Ouderenwerk heeft de ontvangers van een persoonlijk verbeteradvies 2x aangeschreven om hen aan te sporen gebruik te maken van de subsidieregeling. Bij slechts 16 woningen is gebruik gemaakt van de aanmoedigingspremie. Als argument voor het niet-gebruik maken van de regeling is aangegeven dat bewoners geen inzage wil geven in de financiële kant van de woningaanpassingen en dat te veel papieren moeten worden aangeleverd voor 'slechts' € 100,- tegemoetkoming. Wellicht dat een grotere tegemoetkoming deze argumenten op kan heffen.

5.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	55-plussers aangeschreven door gemeente	1300
	<u>Respons (ingevulde vragenlijsten en percentage aangeschrevenen)</u>	
	55-plussers die een vragenlijst hebben ingevuld	442 (56%)
	Alphen	209 (71%)
	Chaaam	165 (49%)
	Galder-Strijbeek	68 (43%)
	Aantal afgegeven persoonlijke woonverbeteradviezen is gelijk aan de respons	
	<u>Kosten geadviseerde aanpassingen woonverbeteradvies</u>	
	Gemiddelde aanpassingskosten bedragen ongeveer € 5.000,- tot € 10.000	
kwantitatieve gegevens overig	<u>Verbeterde woningen</u>	
	16 bewoners hebben gebruik gemaakt van de aanmoedigingspremie. Het totaal aantal aangepaste woningen is onbekend.	
	<u>Projectresultaat fase 1</u>	
	Voorlichting	100 %
	Bewustwording	34 %
	Kwantitatieve gegevens zijn een gemiddelde over de drie kernen	
	<u>Leeftijd respondent (%)</u>	
	< 55	1
	55 t/m 64	48
	65 t/m 74	37
>= 75	14	
Bijna 57% van de respondenten heeft geen lichamelijke problemen		
<u>Woningtype (%)</u>		
eengezinswoning	95	
benedenwoning	4	
bovenwoning	0	
seniorenwoning	1	
<u>Respondenten met eerder aanpassingen (%)</u>		
nee	63	
ja	37	
<u>Meest voorkomende eerder verrichte aanpassingen (aantal)</u>		
verhoogde toiletput	14	
beugels toilet	11	
beugels douche	11	
douchezitje	5	

	thermostaatkraan	24
	verwijderen drempels	9
	aangebouwde slaapkamer/badkamer	0
	<u>Eigen oordeel over woning (%)</u>	
	zeer geschikt	7
	geschikt	47
	ongeschikt	36
	zeer ongeschikt	4
	Wanneer men de woning ongeschikt acht heeft 33% verhuisplannen. Bijna 59% wil niet verhuizen.	
	<u>Meest gewenste aanpassingen (aantal)</u>	
	goedkope aanpassingen	60
	thuisverzorging	40
	alarmering	38
	maaltijden aan huis	25
	boodschappendienst	19
	tuinonderhoud en klussendienst	32
successen	<ul style="list-style-type: none"> - Profiteer optimaal van het enthousiasme van werkgroep, ambassadeurs en vrijwilligers Het overdragen van de informatie naar de doelgroep moet vanuit een positieve setting worden gebracht. - Maak het persoonlijke verbeteradvies gratis Dit verlaagt de drempel voor deelname. - Het zelf invullen van vragenlijsten vergroot het bereik De methodiek van Blijvend thuis in eigen huis is zodanig van opzet dat met weinig middelen en capaciteit een grote groep potentiële deelnemers kan worden bereikt. - Laat aanbieders zich profileren op een informatiemarkt Veel bedrijven hebben hun medewerking verleend aan de informatieavond. Dit maakte de avond vanuit de aanbieders tot een succes. 	
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Comfortabel en prettig ouder worden is ook leuk Belangrijk is om het onderwerp richting bewoners niet zorgelijk naar voren te brengen maar juist als een uitdaging of verleiding. Het gaat om 'prettig en comfortabel wonen'. - Maak gebruik van landelijke ouderenbladen In de gemeente Alphen Chaam wordt geen informatiebulletin van de lokale ouderenbond verspreid. Hierdoor mist men een informatiekanaal met doorgaans een groot bereik. Een mogelijkheid was geweest om een inlegfolder in te sluiten bij het blad Nestor (landelijk blad KBO) 	

- Hou rekening met de lokale karakteristieken
Binnen de methodiek Blijvend thuis in eigen huis is zeer beperkt ruimte om in te spelen op de lokale karakteristieken. Dit leidt ertoe dat de doelgroep zich niet altijd herkent in de vragenlijst en de persoonlijke woonverbeteradviezen. In uiterste geval kan dit zelfs tot wrijving met de doelgroep leiden.
- Organiseer in de juiste periode een informatiebijeenkomst
Gebleken is dat de periode waarin een informatieavond wordt gepland een belangrijk effect kan hebben op de opkomst. Een soortgelijke beurs op doordeweekse middag en avond leverde aanzienlijk meer bezoekers op.
- Maak financiële tegemoetkomingen voldoende aantrekkelijk
Bij slechts 16 woningen is gebruik gemaakt van de aanmoedigingspremie. Als argument voor het niet-gebruik maken van de regeling is aangegeven dat bewoners geen inzage wil geven in de financiële kant van de woningaanpassingen en dat te veel papieren moeten worden aangeleverd voor 'slechts' € 100,- tegemoetkoming. Wellicht dat een grotere tegemoetkoming deze argumenten op kan heffen.



afbeelding 3 rapportage bevindingen project Alphen Chaam door BOZ

6 PROJECTDOSSIER APELDOORN

6.1 Algemene gegevens

gemeente	Apeldoorn	
projectnaam	Huisseigenaren 55+	
betrokken organisaties	Gemeente Apeldoorn Planbuilding	
initiatiefnemer	Gemeente Apeldoorn	
contactpersoon	gemeente Apeldoorn informatiepunt	huisseigenaren55plus@apeldoorn.nl 055 - 5801010
startdatum	augustus 2002	
status project	formeel afgerond in augustus 2005 Website en stimuleringslening blijven gehandhaafd	

organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 1</u> gemeente Apeldoorn mevr. K. Stiksma 22 augustus 2005
--	---

6.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<p>In 1999 is gestart met het Masterplan Zuid. In het kader hiervan heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de leefbaarheid van de wijken in Apeldoorn Zuid. Het onderzoek toonde aan dat behoefte was aan ondersteuning voor particuliere eigenaren bij verbetering van de eigen woning. De gemeente heeft hierop geanticipeerd met het project Huiseigenaren 55+ en de oprichting van het 'Loket oudere huiseigenaren'.</p>	
doel	<p>Verbetering van de dienstverlening op het gebied van woningaanpassing en –onderhoud voor oudere particuliere woningeigenaren.</p>	
ketenbenadering	<p>Het Loket oudere huiseigenaren maakt onderdeel uit van het project Huiseigenaren 55+. Doel van het loket was het informeren over de mogelijke aanpassingen in de woning ten aanzien van het langer zelfstandig wonen in de woning en het doorverwijzen van bewoners naar diverse instanties. Bewoners konden via het loket een uitgebreid woningadvies aanvragen, opgesteld met behulp van de Toolkit Langer wonen in eigen woning. Gaanderweg is het accent van het project verschoven van het 'informereren over' naar 'bewustworden van'. Hierbij is het woningadvies losgelaten en gekozen voor het ontwikkelen van een woningtest en informatiebladen welke beschikbaar zijn op de gemeentelijke website. Wel is bij de huidige balie informatie opgenomen voor huiseigenaren. Het project is ingebed in het gemeentelijk beleid ten aanzien van de kwaliteit van de particuliere voorraad.</p>	
doelgroep	<p>In de doelgroepbenadering is een tweesporen-beleid aangehouden. Enerzijds gebiedsgewijs op 55-plus eigenaar bewoners in Apeldoorn Zuid (pilot SEV-experiment Toolkit Langer wonen in eigen woning). En anderzijds alle 55-plus eigenaar bewoners in Apeldoorn.</p>	
invalshoek beoogd resultaat	<p>woningverbetering gericht op langer zelfstandig wonen meer bewustwording over noodzak en nut van woningaanpassingen in relatie tot het ouder worden Af te meten aan het aantal klantencontacten, mensen aan de balie, en hits op website.</p>	
betrokken organisaties/ rol	<p>gemeente Apeldoorn Planbuilding intermediairs (ouderadviseur, welzijnsmedewerker, Wisselwerk etc.)</p>	<p>projectcoördinator woningaanpassingen informatieverstrekkers</p>

stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. onderzoek naar behoefte aan ondersteuning bij woningaanpassing van particuliere woningeigenaren 2. ontwikkelen plan van aanpak Loket oudere huiseigenaren 3. verkenning werkterrein, partners en doelgroep via pilotdeelname aan het SEV-experiment Toolkit langer wonen in eigen woning.
doorlooptijd	augustus 2002 tot september 2003
tijdsbesteding	-
randvoorwaarden	-
successen	<ul style="list-style-type: none"> - in beeld brengen van de doelgroep - het aanboren van contacten bij professionele partijen en het uitbreiden van bijbehorend netwerk - snel kennis vergaren
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - veel tijd besteed aan het uitvoeren van het SEV-experiment waardoor tijdelijk de één loketgedachte op de achtergrond is geraakt

6.3 Van start naar klant

stappenplan	<p><u>Project Huiseigenaren 55+: het woningadvies</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. interesseren bewoners door middel van mailing, persberichten, voorlichtingsbijeenkomsten, informatieverstrekking via intermediairs die een raakvlak hebben met het project2. informeren, begeleiden en trainen van vrijwilligers voor vrijwilligerspool ten behoeve van woningopname en opstellen woonverbeteradviezen.3. opbouwen van interne en externe netwerken met intermediairs en aanbieders onderhouden4. bewoners vragen advies aan bij de gemeente5. vrijwilligers komt langs voor een uitgebreide woningopname6. opstellen van woningadvies7. opsturen van woningadvies aangevuld met informatiemateriaal over woningaanpassingen (folders leveranciers en informatiebladen gemeente)8. bewoner kan rechtstreeks een offerte aanvragen bij Planbuilding <p><u>Project Huiseigenaren 55+: info- en adviespunt</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. vaststellen functie van het digitale en telefonische info- en adviespunt, inbedding in gemeentelijke dienstverlening2. plan van aanpak opstellen, benoemen specifieke diensten<ul style="list-style-type: none">- voorlichting, advisering en informatie aan oudere eigenaar bewoners over aanbod van diensten en producten (van woningopname tot implementatie van adviezen)- toegang tot het aanbod van diensten aan ouderen- doorverwijzen naar technische adviseurs voor bouwkundige begeleiding- uitvoeren van het woningadvies- foldermateriaal uitreiken3. ontwikkelen informatiemateriaal4. implementatie (aankondiging in lokale pers)5. beheren info- en adviespunt6. evaluatie <p><u>Project Huiseigenaren 55+: website 55-plus</u></p> <p>Het accent van het project is verschoven van het 'informeren over' naar 'bewustworden van'. Hierbij is het woningadvies losgelaten en gekozen voor het ontwikkelen van een digitale en papieren woningtest en informatiebladen welke beschikbaar zijn op de gemeentelijke website. Kenmerken van de website zijn: aantrekkelijke uitstraling, toegankelijk, snel resultaat en gratis. Daarnaast is informatie beschikbaar over een Stimuleringslening, een laag rentende lening met een looptijd van 10 jaar waarmee bewoners een deel van de investeringen tegen een rente onder de marktrente kunnen lenen.</p>
--------------------	---

	Deze Stimuleringslening wordt verstrekt door het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten op voordracht van het college van B&W van de gemeente Apeldoorn.
doelgroepbenadering	<ol style="list-style-type: none"> 1. informatiebijeenkomsten 2. promotiemateriaal (folders, mailings, webiste) beschikbaar bij stadsinformatiepunt en via intermediairen 3. continu artikelen in lokale/regionale krant en wijkkranten, vakbladen etc. over woningadvies en informatiepunt 4. presentaties op ouderenmarkten, bijeenkomsten stichting welzijn, wijkraden, lokale ouderenbonden etc. 5. stands op ICT-dag seniorenweb 6. informatiebladen basis woningaanpassingen 7. persoonlijk gesprek door vrijwilligers 8. gadgets (sleutelhanger, meetlint) bij afnemen woningadvies
informatiemateriaal	<ul style="list-style-type: none"> - informatiebladen - folder stimuleringslening - website met woningtest en papieren woningtest - informatie Planbuilding - posters - vragenlijst woningadvies
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst woningadvies</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - toegankelijkheid, veiligheid en comfort <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toolkit Langer wonen in eigen woning
advies	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gebaseerd op vragen over de woning - verbeterpunten in de woning - kostenindicatie verbeteringen <p><u>kosten woningadvies</u> eigenaar bewoners € 60,-</p>
curriculum vitae	<p><u>vrijwilligers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - communicatief - enthousiast - technische achtergrond
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>september 2003 tot heden</p> <p><u>woningadvies, info- en adviespunt en website</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - projectmedewerker 18 uren / week - projectleider 6 uren / week
kosten	<p>kosten betreffen voornamelijk personeelskosten (begeleiding en communicatie), de overige kosten voor communicatieactiviteiten</p>
randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - voldoende deskundige vrijwilligers voor het uitvoeren van woningopnames

successen	<ul style="list-style-type: none"> - Intern en extern netwerk De gemeente Apeldoorn heeft gedurende het traject de markt van de oudere eigenaar bewoner en de medespelers goed leren kennen. Er is zowel een intern als extern netwerk opgebouwd en diverse producten zijn ontwikkeld. - 'Test uw woning' Uit het totale traject is een informatieve internetsite met woningtest ontstaan waarvan goed gebruik wordt gemaakt (ca. 20 hits/dag). - Enthousiaste vrijwilligers De gemeente beschikte snel over een grote pool met enthousiaste vrijwilligers bij aanvang van het traject. Het op grote schaal werken met vrijwilligers is goed werkbaar mits de vrijwilligers beschikken over vereiste vaardigheden en kennis. - Opzetten stimuleringslening De gemeente heeft via het Stimuleringsfonds een stimuleringslening voor woningaanpassingen geregeld (revolving fund). - Goede communicatie Communiceren met de doelgroep luistert zeer nauw. De gemeente Apeldoorn heeft zwaar ingezet op communicatie. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. De lancering van de website en het afronden van het traject rondom het woningadvies is zeer goed aangeslagen bij de doelgroep. - Ontwikkeling van nieuwe producten en diensten Het project heeft geleid tot de ontwikkeling van een woningtest in digitale vorm (webiste) en papieren vorm. - Bekendheid project Het project is bekend binnen de gemeente Apeldoorn. Ook buiten de gemeentegrenzen is interesse getoond in de digitale thuistest.
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Lang traject Het totale traject vanaf deelname aan het SEV-experiment tot aan de website met de woningtest is een verkenning geweest naar de meest geschikte doelgroepbenadering. Bij gebrek aan woningadvies-aanvragen raakte de vrijwilligerspool uitgedund. Bij de afronding van het traject rondom het woningadvies (maart 2005) werd het woningadvies in de uitverkoop gedaan, wat betekende dat bewoners tegen 50% korting een woningadvies konden aanvragen. Hierop werd goed gereageerd, de gemeente ontving in korte tijd 30 aanvragen. Door het uitdunnen van de vrijwilligerspool waren echter te weinig vrijwilligers beschikbaar.

De gemeente Apeldoorn heeft vervolgens ervoor gekozen om een professional in te schakelen om de laatste woningopnames af te ronden.

- Brede scoop
Bij het benaderen van oudere eigenaar bewoners kan niet alleen ingezet worden op het geven van een woningadvies. Meer resultaat valt te behalen met het stimuleren van de bewustwording rondom het ouder middels een website en periodieke publiciteit. Bewoners moeten breder worden geïnformeerd over de toekomstbestendigheid van de eigen woning.
- Meer appel op intermediairs
De intermediairs hebben via de eigen organisatie/dienstverlening ingangen bij de doelgroep en vormen daarmee een prima medium voor het verspreiden van informatie aan doelgroep. Bij de start van het traject rondom de woningadviezen had anders gebruik gemaakt kunnen worden van de intermediairs (meer betrekken bij het project, meer gezamenlijkheid).
- Ouder, maar ook comfortabel
Bewoners willen niet geconfronteerd worden met het ouder worden. Preventieve maatregelen gericht op het ouder worden verkopen zichzelf dus ook slecht. Beter is om de focus te leggen op comfortabel wonen en het preventieve aspect van woningaanpassingen wat meer naar de achtergrond te verschuiven.



afbeelding 4 woningtest gemeente Apeldoorn, zie www.apeldoorn.nl

6.4 Van klant naar woning

stappenplan	Bij de start van de SEV-pilot zijn afspraken gemaakt met Planbuilding over het aanbieden van ondersteuning bij woningaanpassingen.
practische keten	Na het woningadvies kan de bewoner contact opnemen met Planbuilding voor bemiddeling naar een pool van uitvoerders/bedrijven.
successen	Het betrekken en pro-actief laten handelen van een professionele partij bij de uitvoering van woningaanpassingen.
verbeterpunten	De dienstverlening van Planbuilding is nauwelijks afgenomen door bewoners. De meerwaarde van Planbuilding heeft bij gebrek aan aanvragen nog onvoldoende kunnen blijken.

6.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Papieren woontoets</u> folders verspreid via eigen informatiepunten en intermediairs	3000
	<u>Respons</u>	
	- uitgevoerde woningopnames / afgegeven woningadviezen	55
	- aanvragen stimuleringslening	0
kwantitatieve gegevens overig	<u>Meest geadviseerde aanpassingen</u>	
	- comfortverhogende aanpassingen	
	- eenvoudig en goedkope aanpassingen	
klanttevredenheid	<u>Verbeterde woningen</u> Toegezegd te zullen verbeteren	onbekend
	-	
	onbekend	

7 PROJECTDOSSIER BERNHEZE

7.1 Algemene gegevens

gemeente	Bernheze	
projectnaam	Blijvend thuis in eigen huis	
betrokken organisaties	gemeente Bernheze RIGOM St. Welzijn Ouderen Boekel-Uden KBO gemeente Bernheze BOZ	
initiatiefnemer	gemeente Bernheze	
contactpersoon	gemeente Bernheze dhr. Antonise projectleiding, begeleiding en aansturing	0412 – 459127 h.antonise@bernheze.org
startdatum	december 2002	
status project	afgerond	

organisatie geïnterviewde	<u>Interview 1</u> St. Welzijn Ouderen Boekel-Uden-Veghel mevr. Timmers	projectleider Loosbroek Heeswijk Dinther
datum	04 augustus 2005	
organisatie geïnterviewde	<u>Interview 2</u> BOZ dhr. van Nassau	projectleider BOZ
datum	03 augustus 2005	
organisatie geïnterviewde	<u>Interview 3</u> gemeente Bernheze dhr. Antonise	projectcoördinator totaalproject
datum	18 augustus 2005	
organisatie geïnterviewde	<u>Interview 4</u> Regionale Instelling Gecoördineerd Ouderenwerk Maasland (RIGOM) dhr. Hendriks	projectleider Heesch Nistelrode Vorstenbosch
datum	24 augustus 2005	

7.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<p>Gemeente Bernheze heeft een meerjaren beleidsvisie ouderenbeleid opgesteld. Binnen deze beleidsvisie zijn twee activiteiten benoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opstellen van een woonvisie waarbij specifieke aandacht is voor nieuwbouw van seniorenwoningen - het programma Blijvend thuis in eigen huis (eenmaal per vier jaar uitvoeren) 		
doel	<p>Bewoners laten nadenken over de mogelijkheden en beperkingen van de eigen woning</p> <p>Bewoner s bewust maken van eigen verantwoordelijkheid binnen totale leefgemeenschap en mogelijke consequenties in eigen woning en woonomgeving.</p> <p>Met de resultaten organisaties en instellingen inzicht verschaffen in wensen en behoeften van ouderen rondom wonen en zorg.</p>		
ketenbenadering	<p>Het project is verankerd in het gemeentelijk meerjaren beleidsvisie. Eind 2005 moet verantwoording aan de Raad worden afgelegd over het eindresultaat. Men wil het project vervolgens eenmaal per 4 jaren herhalen.</p>		
doelgroep invalshoek beoogd resultaat	<p>55-plussers eigenaar-bewoners zo lang mogelijk in de eigen woning blijven wonen mentaliteitsverandering</p> <p>De vanzelfsprekendheid dat de kosten voor aanpassingen, wanneer nodig, door de gemeente betaald worden zal in de toekomst achterhaald worden. Men wordt meer verantwoordelijk voor de eigen woonsituatie.</p> <p>De vanzelfsprekendheid van verhuizen naar een verzorgingstehuis is verleden tijd. Men is zelf verantwoordelijk voor de eigen woonsituatie nu en in de toekomst.</p>		
betrokken organisaties/ rol	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>gemeente Bernheze RIGOM St. Welzijn Ouderen Boekel-Uden-Veghel KBO gemeente Bernheze i.s.m. SWO BOZ</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <p>projectcoördinator projectleider deelproject projectleider deelproject contact met vrijwilligers instructie software en analyse</p> </td> </tr> </table>	<p>gemeente Bernheze RIGOM St. Welzijn Ouderen Boekel-Uden-Veghel KBO gemeente Bernheze i.s.m. SWO BOZ</p>	<p>projectcoördinator projectleider deelproject projectleider deelproject contact met vrijwilligers instructie software en analyse</p>
<p>gemeente Bernheze RIGOM St. Welzijn Ouderen Boekel-Uden-Veghel KBO gemeente Bernheze i.s.m. SWO BOZ</p>	<p>projectcoördinator projectleider deelproject projectleider deelproject contact met vrijwilligers instructie software en analyse</p>		

stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. opstellen beleidsvisie en activiteitenplan 2. raadsbesluit over opstarten project (eind 2002) 3. inkopen methodiek Blijvend thuis in eigen huis (2003) 4. oprichten projectgroep (2003)
doorlooptijd	1 jaar (vanaf het raadsbesluit)
tijdsbesteding	11 dagen
randvoorwaarden	Het project moet gedragen worden door de doelgroep. De ouderenorganisatie vertegenwoordigt de doelgroep en belang van het project onderschrijven.
successen	- samenwerking met de projectgroep
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - de gemeente Bernheze heeft besloten het project Ouderenproof niet uit te voeren (project in het kader van het provinciale programma Vitaal Grijs). Dit betekende dat de gemeente voor het project 'Blijvend thuis in eigen huis' niet meer in aanmerking kwam voor een provinciale subsidie. Het volledige project is in dit geval door de gemeente zelf gefinancierd. Niet alle gemeenten hebben in hun begroting ruimte voor dergelijke projecten. De koppeling van het project Ouderenproof aan subsidieverlening voor andere projecten gericht op wonen en zorg (waaronder Blijvend thuis in eigen huis) kan een financiële belemmering zijn. - het project is gestart zonder dat er een uitgewerkt projectplan (projectomschrijving en projectdoelen) aan ten grondslag lag. Voor een goede bewaking van voortgang, budgetten, planning en eindresultaat, alsmede wanneer verantwoording moet worden afgelegd richting de Raad, is een dergelijk plan noodzakelijk

7.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none">1. publiciteitsoffensief in Bernheze (bekendheid aan project geven en werven van vrijwilligers)2. brief aan 55-plussers eigenaar bewoners vanuit gemeente. Aangeschrevenen moeten reageren als ze niet mee willen doen (terugsturen van antwoordstrookje). In alle andere gevallen gaan bewoners akkoord met het doorgeven van hun adres aan SWO en RIGOM.3. organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor vrijwilligers per kern4. gemeente draagt adressen voor toesturen vragenlijst over aan SWO en RIGOM5. vrijwilligers bezorgen bij bewoners een vragenlijst (gefaseerd over de zes kerkdorpen) en bieden assistentie bij het invullen (op afroepbasis)6. twee weken na bezorgen komen vrijwilligers de vragenlijsten weer ophalen.7. vragenlijsten worden door vrijwilligers ingevoerd in de computer en persoonlijke woonverbeteradviezen worden samengesteld8. SWO en RIGOM sturen persoonlijke woonverbeteradvies toe aan bewoners met de mogelijkheid om regelmatig op de hoogte gehouden te worden over mogelijk te organiseren voorlichtingsbijeenkomsten. Daarnaast is door SWO informatie van een lokale aannemer toegevoegd met een laagdrempelig aanbod en een formulier waarmee men een uitgebreid informatiepakket kan aanvragen. Dit informatiepakket bestaat uit folders van KITZ, SWO en BOZ. RIGOM stuurt met de persoonlijke verbeteradviezen de vijf folders van BOZ mee.9. ingevoerde gegevens worden cijfermatig gebundeld in 6 deelanalyses (kerkdorpen) en één totaalanalyse (gemeente Bernheze).10. conclusies analyse worden aangeboden aan B&W van gemeente Bernheze
doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none">- lokaal extra draagkracht via medewerking van besturen van lokale KBO 6 kerkdorpen- voorafgaand aan brief van de gemeente is een artikel verschenen op de gemeentepagina- voor het werven van vrijwilligers is bij start van het project een artikel geplaatst in de Bernhezer (lokale krant). Verder is via persoonlijk contact geworven en via een inlegvel in de Nestor zendtijd bij Radio Frequent (lokale omroep)- inlegfolder bij Nestor (landelijk blad KBO)- artikel in blad van Rode Kruis en Zonnebloem- atikel in dorpskrant- belpunt voor vragen over de vragenlijst

informatiemateriaal	<p>Gehanteerd informatiemateriaal is ontwikkeld op basis van het handboek Blijvend thuis in eigen woning</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatiebrief bewoners met antwoordkaart - algemene informatiefolder - persoonlijke woonverbeteradvies - folders Blijvend thuis in eigen huis (5 stuks) - folder SWO (o.a. melding van klussendienst SWO) - folder KITZ
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst</u> Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vragen over de woning - vragen waarin de bewoner gevraagd worden naar zijn mening over aanwezigheid van voorzieningen, veiligheid, sociale contacten - enkele persoonlijke gegevens zoals leeftijd, leeftijd partner en samenstelling huishouden <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BOZ
advies	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gebaseerd op vragen over de woning - verbeterpuntenwoning - zeer globale kostenindicatie verbeteringen <p><u>kosten woningadvies</u> geen kosten aan advies verbonden</p>
curriculum vitae	<p><u>vrijwilliger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - enthousiasme - betrokken - communicatief - geen bouwkundige kennis, geen computerkennis
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>16 weken</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 dagen voor projectleiding gemeente - 30 dagen voor projectleider deelproject - 200 dagen voor vrijwilligers (ongeveer 2 uur per advies, 48 vrijwilligers)
kosten	<p>€ 6000,- methodiek Blijvend thuis in eigen huis € 13.000,- inkoop ondersteuning SWO en Rigom Door SWO gemaakte kosten bedragen ongeveer € 2.000,- voor papier en porto vragenlijsten en versturen van de woonverbeteradviezen Alle kosten zijn door de gemeente gedragen.</p>

randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - voldoende vrijwilligers voor het voeren van gesprekken en woningopnames - medewerking gemeente voor het verkrijgen van adressen is onontbeerlijk voor een goed resultaat.
successen	<ul style="list-style-type: none"> - betrokkenheid van de deelnemers aan het project (hoge respons) Niet reageren op de uitnodigingsbrief betekende meedoen aan het project. Een 'agressieve methode', maar wel uiterst effectief. Uiteraard zijn er bewoners geweest die niet gereageerd hebben op de brief en uiteindelijk ook geen vragenlijst hebben teruggestuurd (187 bewoners over totale gemeente, oftewel 8%). Maar het overgrote deel wil wel gratis geïnformeerd worden. De zelfanalyse van de woning met behulp van een vragenlijst maakt bewoners goed bewust van de eigen situatie en mogelijkheden van de woning. - participatie en profileren van bestuur ouderenbonden Ouderenbonden zijn een belangrijke speler. Zij hebben het contact met de leden en hebben toegang tot mogelijke vrijwilligers. Belangrijk is om het bestuur bij het project te betrekken en actief deel te laten nemen. Dit geeft het project richting de doelgroep een bepaalde status - grote belangstelling van vrijwilligers In kleine kernen is sprake van een grote gemeenschapszin. Men is goed aanspreekbaar voor het verrichten van vrijwilligerswerk. Wel moet voldoende tijd genomen worden voor het voorlichten van de ouderenbonden die de werving verder verzorgden. De vrijwilligers worden gezien als de ambassadeurs van het project. - goede mondelinge publiciteit Er werd onderling veel gesproken over het project. Deze persoonlijke betrokkenheid van zowel het bestuur van de ouderenbonden, ambassadeurs en doelgroep heeft een positief effect gehad op de respons. Meedoen aan het project gaf status. - veel tijd reserveren voor enthousiasmeren van doelgroep In Bernheze is veel en continu publiciteit geweest rondom het project. Daarmee blijft het project 'tussen de oren' van de doelgroep. - kinderen actief betrekken bij project Kinderen helpen ouders bij het invullen van de vragenlijst met als gevolg dat ook zij meer inzicht krijgen in de mogelijkheden van de woning. Dit potentieel aan mantelzorg gaat verder geactiveerd worden.

verbeterpunten

- projectleiding in handen van professionals
De projectleiding was in handen van professionals. Dit heeft geleid tot een snelle en efficiënte uitvoering. Volledige uitvoering door vrijwilligers is alleen mogelijk onder de voorwaarde dat een goede back office aanwezig is met goede faciliteiten en voldoende ondersteuning.
- Vervolggesprekken door professional
De vervolggesprekken, naar aanleiding van het persoonlijke woonverbeteradvies, zijn door het SWO voor haar rekening genomen. Gekozen is voor een beroepskracht in verband met de continuïteit en eenduidigheid.
- afstemming op lokale situatie
Het programma Blijvend Thuis in Eigen Huis werkt met een gestandariseerde vragenlijst. Dit betekent dat het afstemmen op de lokale situatie geen optie is. Een gevolg hiervan kan zijn dat bepaalde vragen tot wrijving kunnen leiden. Bepaalde voorzieningen zijn bijvoorbeeld niet meer aanwezig (tegen de wens van de bewoners), maar er worden wel vragen over gesteld. Dit kan twijfels oproepen bij bewoners, met name als de gemeente de trekkende partij is (is het onderzoek wel serieus bedoeld). Ouderenbond en vrijwilligers moeten goed worden geïnstrueerd over hoe om te gaan met dergelijke vragen. Nog beter is om de vragenlijst zodanig flexibel te maken dat de afstemming op lokale situatie wel mogelijk is.
- de lay-out van het woonverbeteradvies moet altijd handmatig worden aangepast. Het eindproduct moet er verzorgd en professioneel uitzien.
- geen zicht op detailbeeld
De vragenlijsten worden verwerkt tot een persoonlijk woonverbeteradvies en opgenomen in een statistische analyse. In verband met de privacy worden de vragenlijsten daarna met het verbeteradvies teruggestuurd aan de bewoners. Hiermee verdwijnt het detailbeeld, zeker als het gaat om de extra aantekeningen die worden gemaakt. Deze aantekeningen worden apart genoteerd, wat wel extra tijd en registratie vergt. Ook de verwerking hiervan heeft tijd nodig.
- meer aandacht voor meerwaarde informatie
Er wordt veel informatie verzameld middels de vragenlijsten. Een aantal logische verbanden worden echter niet gelegd. Bijvoorbeeld het koppelen van de leeftijd van de respondent aan de gerealiseerde aanpassingen of leeftijd gekoppeld aan het oordeel over woning. De statistische analyse zou op punten kunnen worden uitgebreid.

7.4 Van klant naar woning

stappenplan	<p>Door SWO is bij de gemeente een subsidieaanvraag ingediend voor, in samenwerking met RIGOM, het uitvoeren van de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informatiemarkt Blijvend thuis in eigen huis uitgebreide informatiemarkt voor alle inwoners- Cursus 'het proces en de procedure van advies naar realisatie' cursus van 4 dagdelen gericht op de vertaling van een woonverbeteradvies naar daadwerkelijke realisering van aanpassingen en voorzieningen. In de cursus wordt aandacht besteed aan de financiële mogelijkheden.- Huisbezoeken Begeleiding en ondersteuning bij het individuele traject van deelnemers. Per situatie wordt rekening gehouden met 2 dagdelen ondersteuning- Foldermateriaal Ontwikkeling van op de gemeentelijke situatie afgestemd foldermateriaal met de onderdelen financiering, woonverbetering en benodigde voorzieningen
practische keten	<ul style="list-style-type: none">- prijsafspraken met lokale aannemer voor het uitvoeren van kleine aanpassingen. Bij het toesturen van het persoonlijk woonverbeteradvies is door SWO informatie hierover toegestuurd aan de bewoner- de gemeente is in gesprek met Woonmaatschappij Maasland en de Kleine Meijerij over een vervolgetraject waarbij de woningbouwcorporaties tegen betaling technische ondersteuning aanbieden aan bewoners die een woningadvies willen uitvoeren (beoordelen begroting, bouwbegeleiding etc.). De corporaties willen hiermee voorkomen dat de wachtlijsten voor seniorenwoningen vergroten door een toestroom van oudere eigenaren bewoners.- inzet van SWO en RIGOM voor vervolgstappen ten aanzien van het geven van zes cursussen (per kern één cursus) en uitvoeren van de huisbezoeken.
successen	<ul style="list-style-type: none">- informatiebeurs De beurs is goed bezocht (ongeveer 400 bezoekers). Er waren 32 bedrijven vertegenwoordigd met producten en diensten. Vooraf is veel energie gestoken in het bekendmaken van de beurs middels atikel in de Nestor, reclameborden bij de ingangen van de dorpen, het ophangen van affiches en gefaseerd plaatsen van artikelen in Bernhezer.

	<ul style="list-style-type: none"> - de klussendienst van SWO heeft meer aanvragen ontvangen voor het uitvoeren van kleine klussen (maximaal 2 uur) De naamsbekendheid is toegenomen en/of bewoners zijn zich meer bewust van het preventieve effect van kleine aanpassingen. - de particuliere thuiszorgorganisatie heeft meer aanmeldingen ontvangen (wachtrij bij reguliere thuiszorgorganisatie) - in aanvulling op het persoonlijke woonverbeteradvies hebben 200 deelnemers aangegeven het uitgebreide informatiepakket te willen ontvangen.
<p>verbeterpunten</p>	<ul style="list-style-type: none"> - met de gemeente was overeengekomen dat de door de gemeente aangeleverde adressen alleen werden gebruikt voor het toesturen van de informatiebrief. Niet reageren op deze brief betekende dat men wilde deelnemen aan het project, dat wil zeggen een woonverbeteradvies wensten te ontvangen. De adressen van de deelnemers konden hierdoor niet gebruikt worden voor een gericht vervolg. De bewoners hadden hier immers geen toestemming voor verleend. Bij nieuwe initiatieven moet hier rekening mee gehouden worden. - tussen het afgeven van de persoonlijke woonverbeteradviezen en de follow up heeft een te lange tijd gezeten. Daarmee is het project bij de bewoners weggezaakt en zal extra energie gestoken moeten worden in publiciteit.

7.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	55-plussers aangeschreven door gemeente	2283
	Heesch	724
	Heeswijk	297
	Dinther	551
	Loosbroek	124
	Nistelrode	457
	Vorstenbosch	130
	<u>Respons (ingevulde vragenlijsten en percentage aangeschrevenen)</u>	
	55-plussers die een vragenlijst hebben ingevuld	1639 (72%)
	Heesch	492 (68%)
	Heeswijk	213 (72%)
	Dinther	452 (82%)
	Loosbroek	100 (81%)
Nistelrode	289 (63%)	
Vorstenbosch	93 (72%)	
Aantal afgegeven persoonlijke woonverbeteradviezen is gelijk aan de respons		
<u>Kosten geadviseerde aanpassingen woonverbeteradvies</u>		
Gemiddelde aanpassingskosten onbekend en niet meer na te gaan.		
<u>Verbeterde woningen</u>		
14 bewoners hebben assistentie aangevraagd bij de ouderenadviseur van het SWO		
<u>Projectresultaat</u>		
Bewustwording	100%	
Voorlichting	100%	
Afgegeven woningadviezen	72%	
Gerealiseerde aanpassingen	onbekend	
kwantitatieve gegevens overig	Gegevens betreffen een gemiddelde over de zes kernen	
	<u>Leeftijd respondent (%)</u>	
	< 55	1
	55 t/m 64	48
	65 t/m 74	39
	>= 75	13
Bijna 57% van de respondenten heeft geen lichamelijke problemen		

successen	<u>Woningtype (%)</u>	
	eengezinswoning	85
	benedenwoning	9
	bovenwoning	1
	seniorenwoning	5
	<u>Respondenten hebben eerder aanpassingen verricht (%)</u>	
	nee	59
	ja	41
	<u>Meest voorkomende eerder verrichte aanpassingen (respondenten)</u>	
	verhoogde toiletpot	25
	beugels toilet	11
	beugels douche	13
	douchezitje	11
	thermostaatkraan	30
	verwijderen drempels	12
	aangebouwde slaapkamer/badkamer	11
	<u>Eigen oordeel over woning (respondenten)</u>	
	zeer geschikt	11
	geschikt	53
	ongeschikt	29
	zeer ongeschikt	2
	Wanneer men de woning ongeschikt acht heeft 22% verhuisplannen. Bijna 70% wil niet verhuizen.	
	<u>Meest gewenste aanpassingen (respondenten)</u>	
	goedkope aanpassingen	45
	thuisverzorging	37
alarmering	35	
maaltijden aan huis	23	
boodschappendienst	11	
tuinonderhoud en klussendienst	25	
- Maak gebruik van de wervingsmethode 'niet reageren op uitnodigingsbrief betekent meedoen'.		
- Een 'agressieve methode', maar wel uiterst effectief. Het overgrote deel wil wel gratis geïnformeerd worden. De zelfanalyse van de woning met behulp van een vragenlijst maakt bewoners goed bewust van de eigen situatie en mogelijkheden van de woning.		
- Investeer voldoende tijd in de persoonlijke betrokkenheid Enthousiasmeer personen die als ambassadeur van het project willen optreden. Dit kan zijn het bestuur van een lokale ouderenbond (hebben status onder ouderen), lokale oudere beroemdheden of enthousiaste vrijwilligers. Persoonlijke betrokkenheid vergroot de deelnamebereidheid van de doelgroep. Daarnaast kan de grote gemeenschapszin in kleine kernen ook een bijdrage leveren aan de werving van ambassadeurs.		

verbeterpunten

- Maak veel en continu publiciteit
Deelnemen aan het project moet een statussymbool zijn.
Confronteer bewoners continu met het project door het plaatsen van artikelen en mondelinge reclame via de ambassadeurs. Zorg voor voldoende achtergrondinformatie en folders. Daarmee blijft het project 'tussen de oren' van de doelgroep.
- Organiseer een vervolg op het project
In Bernheze is een informatiebeurs georganiseerd. De beurs is goed bezocht (ongeveer 400 bezoekers). Ook wordt binnenkort gestart met het verzorgen van cursussen waarmee de bewoner zelf de vertaling van verbeteradvies naar aanpassing moet kunnen gaan maken. Belangrijk is dat het vervolg binnen twee maanden aansluit op de afronding van het project.
- Hou voldoende rekening met de lokale situatie
Het programma Blijvend Thuis in Eigen Huis werkt met een gestandaardiseerde vragenlijst. Dit betekent dat het afstemmen op de lokale situatie geen optie is. Een gevolg hiervan kan zijn dat bepaalde vragen tot wrijving kunnen leiden. Bepaalde voorzieningen zijn bijvoorbeeld niet meer aanwezig (tegen de wens van de bewoners), maar er worden wel vragen over gesteld. Dit kan twijfels oproepen bij bewoners, met name als de gemeente de trekkende partij is (is het onderzoek wel serieus bedoeld). Ouderenbond en vrijwilligers moeten goed worden geïnstrueerd over hoe om te gaan met dergelijke vragen. Nog beter is om de vragenlijst zodanig flexibel te maken dat de afstemming op lokale situatie wel mogelijk is.
- Maak goede afspraken over het gebruik van adressen
Met de gemeente was overeengekomen dat de door de gemeente aangeleverde adressen alleen werden gebruikt voor het toesturen van de informatiebrief. Niet reageren op deze brief betekende dat men wilde deelnemen aan het project, dat wil zeggen een woonverbeteradvies wensten te ontvangen.
De adressen van de deelnemers konden hierdoor niet gebruikt worden voor een gericht vervolg. De bewoners hadden hier immers geen toestemming voor verleend.

8 PROJECTDOSSIER BLEISWIJK

8.1 Algemene gegevens

gemeente	Bleiswijk	
projectnaam	Langer zelfstandig blijven wonen in de vertrouwde omgeving	
betrokken organisaties	Contactgroep Senioren Bleiswijk met machtiging van lokale ouderenbonden ANBO, KBO, PCOB en SGOB Gemeente Bleiswijk 3B-Wonen Stichting Belangenbehartiging Ouderen (SBO) Provincie Zuid Holland	
initiatiefnemer	SBO Zuid Holland	
contactpersoon	de heer M. van Iwaarden Contactgroep Senioren Bleiswijk	marijn350@freeler.nl
startdatum	juli 2004	
status project	afgerond in april 2005	

organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 1</u> Contactgroep Senioren Bleiswijk dhr. P. de Kousemaeker 8 augustus 2005
organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 2</u> 3B-Wonen dhr. Fr. Weterings 25 augustus 2005

8.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<u>Groeiend tekort aan seniorenwoningen</u> Onderzoek in 2002 ('Woningen voor Ouderen') door het SBO Zuid Holland naar woonmogelijkheden voor ouderen in Zuid-Holland laat tekorten zien, zo ook in Bleiswijk. De komende 5 jaar zal het aantal senioren met 37% groeien, wat betekent dat woningverbetering voor senioren de komende jaren een belangrijk onderwerp gaat worden.	
doel	<u>Structurele bewustwording</u> Bewoners in vroeg stadium voorlichten over voorzieningen die hun woning geschikt maken voor lang, comfortabel en veilig woonplezier	
ketenbenadering	Het project Bleiswijk is een op zichzelf staand project en niet ingebed in gemeentelijk beleid.	
doelgroep	60-plussers eigenaar-bewoners en huurders in geheel Bleiswijk	
invalshoek	valpreventie en veiligheid (inbraakveiligheid en rollatortoegankelijkheid)	
beoogd resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - bewustwording - aangepaste woningen 	
betrokken organisaties/ rol	Contactgroep Senioren Bleiswijk Gemeente Bleiswijk 3B-Wonen Stichting Belangenbehartiging Ouderen (SBO) Provincie Zuid Holland	projectcoördinator naw-gegevens, verzending brieven aanspreekpunt huurwoningen financierder via provincie , kennisleverancier subsidieverstrekker
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. onderzoek woonmogelijkheden senioren Zuid Holland (door SBO Zuid Holland) 2. indienen subsidieaanvraag project Langer wonen in eigen woning (door SBO Zuid Holland) 3. oprichting Contactgroep Wonen Senioren Bleiswijk (heeft machtiging van lokale ouderenbonden) 4. aanbieden van rapport 'Woningen voor Ouderen' van SBO aan wethouder Wonen, Zorg en Welzijn Bleiswijk 5. start project 'Langer wonen in eigen woning' te Bleiswijk 	provinciaal fiattering provincie

doorlooptijd	oprichting Contactgroep Wonen Senioren aanbieden rapport SBO aan wethouder start project	oktober 2002 februari 2003 juli 2004
tijdsbesteding randvoorwaarden	1 dag / week projectleiding - medewerking gemeente voor verkrijgen van NAW gegevens - machtiging van lokale ouderenbonden in gesprekken met gemeente en corporatie	
successen	- Enthousiasme van de betrokken werkgroep - Machtiging van de lokale ouderenbonden Er zijn in Bleiswijk 4 lokale ouderenbonden actief. Om op lokaal niveau slagkrachtig te kunnen optreden is de Contactgroep Senioren Bleiswijk opgericht met als doel: <ul style="list-style-type: none"> ○ senioren in Bleiswijk te informeren over wonen, zorg en welzijn; ○ het achterblijven van woningbouw voor senioren en de aanpassing van woningen voor deze doelgroep in kaart brengen; ○ streefafspraken maken met gemeente en 3B-Wonen over aantallen te bouwen levensloopbestendige woningen en over het aanpassen van bestaande woningen. Deze contactgroep werkt met een machtiging van de besturen van de lokale ouderenbonden waardoor de contactgroep als een volwaardige gesprekspartner namens alle ouderenbonden naar voren kan treden.	
verbeterpunten	-	

8.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none">1. Informatiebijeenkomsten over wonen, zorg en welzijn. Deze wordt tweemaal gehouden. In totaal bezoeken ongeveer 550 senioren de informatiebijeenkomst.2. Aanschrijven van alle 60-plussers in Bleiswijk (geen onderscheid naar huur en koop). Er worden 1000 adressen aangeschreven middels een informatieve gemeentelijke brief met handtekening van de wethouder en projectleider van de Contactgroep. De bewoners worden uitgenodigd gebruik te maken van een gratis en vrijblijvend oriëntatiebezoek door een vrijwilliger. Zij moeten hiervoor een antwoordkaart terugsturen.3. Informeren van 55-plussers (niet rechtreeks aangeschreven) via de regiobladen.4. Registreren van reacties (teruggestuurde antwoordkaarten) bij gemeente (400 huishoudens willen een oriëntatiegesprek)5. Overleg met voorzitters van de lokale ouderenbonden over het telefonisch benaderen van vrijwilligers voor het voeren van oriëntatiegesprekken.6. Informatiebijeenkomst beleggen voor vrijwilligers. In totaal zeggen 30 vrijwilligers hun medewerking toe.7. Vrijwilligers bezoeken 400 huishoudens voor een oriëntatiegesprek en een globale woningopname. Achtergelaten worden:<ul style="list-style-type: none">• checklist met 36 mogelijke aanpassingen ('de bolletjeslijst')• informatiefolder 'Comfortabel en veilig blijven wonen in uw eigen huis'• informatie over de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg)• informatie over activiteiten van de Stichting Gecoördineerd Ouderenwerk Bleiswijk8. Toesturen van brief aan deelnemers met aanbod voor tweede gesprek met een uitgebreide woningopname aan de hand van een computerprogramma waarna een woonverbeteradvies met kostenindicatie kan worden opgesteld. Aan het tweede bezoek zijn wel kosten verbonden, te weten € 100,- voor eigenaar-bewoners en € 50,- voor huurders.9. Huurders die een uitgebreide woningopname wensten werden doorverwezen naar 3B-Wonen.
doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none">- informatiebijeenkomst (2x)- persoonlijke brief vanuit gemeente en Contactgroep met uitnodiging voor oriëntatiegesprek- persoonlijke brief vanuit Contactgroep met uitnodiging voor uitgebreide woningopname- artikelen in drie regionale bladen (de 3B-krant, De Heraut en de Postillion) over project- presentaties bij ouderenbonden

	<ul style="list-style-type: none"> - artikel in blad SeniorProof uitgegeven door de Provincie Zuid Holland met resultaten project - inzetten van bestuur van de lokale ouderenbonden PCOB, KBO en ANBO - persoonlijk gesprek door vrijwilligers
informatiemateriaal	<p>Bleiswijk is met haar project koploper in Zuid Holland. Dit betekent dat veel materiaal door de Contactgroep is ontwikkeld en vervolgens wordt gebruikt door de overige projecten in Zuid Holland.</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatiebrief bewoners met antwoordkaart - de 'bolletjeslijst' met 36 mogelijke aanpassingen in de woning - vragenlijst bij het oriëntatiegesprek - informatie 'waarom woningaanpassingen' - informatiefolder 'Comfortabel en veilig blijven wonen in uw eigen huis' - informatie over de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg) - informatie over activiteiten van de Stichting Gecoördineerd Ouderenwerk Bleiswijk - informatie Toolkit Langer wonen in eigen woning
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst oriëntatiegesprek</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vragen over de woning, welzijn en zorg <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactgroep Senioren Bleiswijk en gemeente Bleiswijk (vragen over welzijn en zorg)
	<p><u>Vragenlijst woningopname</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzichtelijk maken van knelpunten in de woning <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - valpreventie en veiligheid <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toolkit Langer wonen in eigen woning
advies	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gebaseerd op vragen over de woning - verbeterpunten in de woning - kostenindicatie verbeteringen - informatie over het 'waarom' van woningaanpassingen - praktische informatie over het realiseren van woningaanpassingen - informatie over domotica

	<p><u>kosten woningadvies</u> eigenaar bewoners € 100,- huurders € 50,-</p>
curriculum vitae	<p><u>vrijwilligers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - communicatief - enthousiast - voldoende vertrouwd met mogelijkheden van wonen, zorg en welzijn
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>9 maanden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0,5 dag / week voor projectleiding - 1,5 uur / orientatiegesprek vrijwilliger - 1,0 uur / woningadvies
kosten	<p>€ 1.800,- voor drukwerk, portokosten en antwoordkaart en informatiebijeenkomst (kosten door gemeente gedragen)</p>
randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - medewerking van gemeente voor het verkrijgen van de adressen. Indien de gemeente niet werkt moet in de methodiek gewerkt worden met aanmelding via uitnodiging in lokale media. Verwacht wordt dat dit leidt tot een langere doorlooptijd en een lagere respons - voldoende vrijwilligers voor het voeren van orientatiegesprekken.
successen	<ul style="list-style-type: none"> - Grote interesse in oriëntatiegesprek De Contactgroep heeft 400 huishoudens inzicht verschaft in de aanpassingen die in hun woning gewenst zijn om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. - Inzet vrijwilligers als positief ervaren Alle bezoeken door vrijwilligers zijn goed verlopen en als positief ervaren door de bewoners. - Persoonlijke werving van vrijwilligers Grootschalige aanschrijving van bewoners kan leiden tot een grote respons. In Bleiswijk betekende dit het voeren van 400 gesprekken. Hiervoor moeten voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn. De Contactgroep heeft ervoor gekozen om de besturen van de lokale ouderenbonden verantwoordelijk te maken voor het werven van de vrijwilligers. Deze hebben vrijwilligers persoonlijk benaderd. Een wat meer arbeidsintensieve methode in vergelijking met bijvoorbeeld het plaatsen van een oproep in het lokale ouderenblad, maar wel uiterst effectief. - 3B-Wonen geeft financiële injectie 3B-Wonen neemt bij alle huurders die een uitgebreider woonverbeteradvies willen hebben gratis de woning op.

Daarnaast heeft 3B-Wonen toegezegd eenvoudige aanpassingen in de woning te verrichten zonder huurverhoging. Het betreft dan eenvoudige aanpassingen als het plaatsen van beugels, thermostaatkranen, douchezitjes etc. Bij verbouwingen van de woning of andere ingrijpende aanpassingen zal 3B-Wonen een afweging maken tussen investeringskosten en beoogd effect van de aanpassing. Vervolgens wordt bezien in hoeverre de investeringen volledig voor rekening van 3B-Wonen komen of dat de investeringen leiden tot een huurverhoging.

Anticiperend op de groeiende vergrijzing onder zowel huurders als eigenaar bewoners zal 3B-Wonen einde 2006 haar bezit gaan doorlichten op potentiële geschiktheid voor senioren. Dan zal ook onderzocht worden in hoeverre de toenemende druk op de wachtlijst voor huurwoningen ten behoeve van senioren kan worden beperkt, bijvoorbeeld door vanuit de woningstichting technische ondersteuning aan te bieden aan eigenaar bewoners bij het realiseren van woningaanpassingen.

verbeterpunten

- Input voor gemeentelijk beleid
De vragenlijst behorende bij het orientatiegesprek bevatte, naast vragen over de woning, ook vragen over mogelijke belemmeringen in de woonomgeving, fysieke gesteldheid, bekendheid met o.a. WVG en welzijnsvoorzieningen, verhuisplannen. De vragen zijn aangeleverd door de gemeente, de antwoorden zijn vervolgens teruggekoppeld naar gemeente.
- Eengezinswoningen ook geschikt voor senioren
Naar aanleiding van de 400 huisbezoeken heeft de Contactgroep kunnen concluderen dat eengezinswoningen met behulp van een traplift ook geschikt zijn als seniorenwoning. Deze conclusie leidt ertoe dat het aantal benodigde nultrede-woningen naar beneden bijgesteld zou kunnen worden.
- Creer een ambtelijke entree via politieke partijen
Het mede-verantwoordelijk maken van fractievoorzitters voor het project kan een goede opstap zijn naar een gesprek met de wethouder. Het onderwerp scoort goed in het lokale nieuws en dus ook het verlenen van medewerking van een fractievoorzitter.
- Wel bewustwording, maar niet meer aangepaste woningen
De gehanteerde methodiek leidt niet tot meer aangepaste woningen. Slecht 5 tot 10% van de benaderde senioren gaan over tot aanpassingen in de woning. De overige 90 tot 95% denkt zonder aanpassingen zelfstandig te kunnen blijven wonen en onderschatten de valrisico's en de onveiligheid. Indien men meer aangepaste woningen wil, zal meer onderzoek gedaan moeten worden naar de juiste aanpak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Vereenvoudig methodiek In het project is ervan uitgegaan dat naar aanleiding van een informatiebrief men zich opgeeft voor een oriëntatiegesprek. Dit leidde tot 400 huisbezoeken. Indien alleen gestuurd wordt op bewustwording zou een andere aanpak mogelijk kunnen zijn. Bijvoorbeeld met de eerste brief de vragenlijst 'Wonen, zorg en welzijn' en 'de bolletjeslijst' meesturen gecombineerd met een aanbod om een uitgebreid gesprek aan te gaan inclusief het opstellen van een woningverbeteradvies. - Aanschrijven van andere doelgroep In het project zijn 60-plussers aangeschreven. Uit de respons heeft de Contactgroep kunnen opmaken dat de groep 60-65 plussers zich (nog) niet aangesproken voelt. Beter is om alle inspanningen te richten op de doelgroep 65-plus.
--	--



afbeelding 5 eindrapportage project Bleiswijk

8.4 Van klant naar woning

stappenplan	Er is geen follow up.
practische keten	-
successen	-
verbeterpunten	-

8.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	60-plus huishoudens aangeschreven door gemeente	1000
	<u>Respons (aantallen huishoudens)</u>	
	- gevoerde orientatiegesprekken	400
	- uitvoeren van aanpassingen (eigenaar bewoners)	25
	- wensen verder inzicht in mogelijke aanpassingen in de woning	
	o huurders	110
	o eigenaar bewoners	20
	- wensen informatie over uitvoerders	9
	- verhuisplannen naar seniorenwoning 3B-Wonen	8
	o huurders	6
	o eigenaar bewoners	2
	- voelen zich te jong voor aanpassingen	117
	<u>Behaald resultaat (percentage doelgroep)</u>	
- gevoerde orientatiegesprekken	40%	
- uitvoeren van aanpassingen (eigenaar bewoners)	2,5%	
- wensen verder inzicht in mogelijke aanpassingen in de woning		
o huurders	1%	
o eigenaar bewoners	2%	
- wensen informatie over uitvoerders	1%	
- verhuisplannen naar seniorenwoning 3B-Wonen	1%	
o huurders		
o eigenaar bewoners		
- voelen zich te jong voor aanpassingen	10%	
<u>Meest geadviseerde aanpassingen</u>		
- tweede trapleuning		
- extra handgrepen/trapleuning bij vlizotrap en keldertrap		
- beugels bij toilet, badkamer en slaapkamer		
- anti-slipmatten op badkamer- en toiletvloer en op bodem douche en bad		
- <u>van buitenaf</u> te openen tweede slot op woningtoegangsdeur		
<u>Kosten geadviseerde aanpassingen woonverbeteradives</u>		
Gemiddelde aanpassingskosten bij kleine aanpassingen	€ 4.000,-	
Gemiddelde aanpassingskosten incl aanbrengen van tweede toilet	€ 6.000,-	
<u>Verbeterde woningen</u>		
Toegezegd te zullen verbeteren	25	
kwantitatieve gegevens overig	-	

<p>successen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Betrek ook huurders in het onderzoek Het project heeft een extra impuls gegeven aan de woningstichting. De vraag van de huurders is door de Contactgroep inzichtelijk gemaakt waarna de woningstichting eenvoudig kon instappen voor het vervolgtraject (realiseren van aanpassingen met/zonder huurverhoging) - Persoonlijke benadering voor werving van vrijwilligers is essentieel Het persoonlijk verantwoordelijk maken van de besturen van lokale ouderenbonden heeft geleid tot een groot aantal enthousiaste vrijwilligers. Daarnaast wordt ook de 'kwaliteit' van de vrijwilliger bewaakt. Dankzij de persoonlijke benadering vindt een selectie op kwaliteit plaats, immers niet iedereen is geschikt voor het project. - Zorg als projectgroep voor een volmacht namens besturen van lokale ouderenorganisaties Het hebben van een volmacht maakte de Contactgroep slagvaardig en een volwaardig gesprekspartner van gemeente en woningstichting. - Accent op aanpassen bestaande bouw In Bleiswijk zijn 89 nieuwe seniorenappartementen gebouwd. De appartementen zijn gelegen in een toekomstige woonservicezone met alle benodigde voorzieningen binnen loopafstand. Echter, de belangstelling onder Bleiswijkse senioren voor deze appartementen loopt achter bij de verwachting (bij aanvang project stonden 350 geïnteresseerden op de wachtlijst) waardoor appartementen inmiddels verhuurd zijn aan senioren van buiten Bleiswijk. Dit toont aan dat de pijlen wat betreft het huisvesten van senioren zeker ook gericht moeten worden op de bestaande voorraad. Bewoners (huurders en eigenaar bewoners) zijn gehecht aan de eigen woning en directe woonomgeving. Toch is de verwachting van 3B-Wonen dat bij de eerste mutaties van de appartementen de interesse onder de senioren zal zijn toegenomen dankzij meer bekendheid met het concept en het gemak van een gelijkvloerse woning in een woonservicezone.
<p>verbeterpunten</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Breng geen kosten in rekening voor het woningadvies Het feit dat kosten verbonden waren aan het advies kan bewoners tegengehouden hebben om een uitgebreid woningadvies aan te vragen.

9 PROJECTDOSSIER BODEGRAVEN

9.1 Algemene gegevens

gemeente	Bodegraven	
projectnaam	Comfortabel en veilig blijven wonen in uw eigen huis	
betrokken organisaties	Regionaal Zorgberaad Midden Holland Stichting Welzijn Ouderen Bodegraven (SWOB) Overleg Samenwerkende Ouderenorganisaties (OSO) Begeleidingsgroep Ouderenproof Bodegraven (BOB) (lokale uitwerking project ouderenproof) Woningstichting Bodegraven Gemeente Bodegraven Provincie Zuid Holland	
initiatiefnemer contactpersoon	Regionaal zorgberaad Midden Holland Ron Bertels	info@zorgberaadmh.nl
startdatum	januari 2005	
status project	lopend, fase 1 afgerond afronding verwacht in oktober 2005	

	<u>Interview 1</u>	
organisatie geïnterviewde	Regionaal Zorgeberaad Midden Holland Geert Boevink Ron Bertels	projectleider directeur
datum	12 juli 2005	
	<u>Interview 2</u>	
organisatie geïnterviewde	gemeente Bodegraven mevr. Wortman	beleidsmedewerker
datum	16 augustus 2005	

9.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<p><u>Pact van Savelberg</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – regionale afspraken om tot een levensloopbestendige regio komen – pact is een landelijke pilot van ministerie van VWS <p><u>Beperkte nieuwbouwmogelijkheden</u> Bodegraven maakt deel uit van het Groene hart</p> <p><u>Veel eigen woningbezit</u> Tweederde particuliere woningeigenaren</p> <p><u>Project 'Is uw gemeente ouderenproof</u> De gemeente Bodegraven is pilot gemeente geweest voor het project 'Is uw gemeente ouderenproof'. Burgers hebben in dit project zelf kunnen onderzoeken welke voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en welzijn noodzakelijk zijn.</p>	
doel	<p><u>woonbewustwording</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. bewoners voorlichten over wooncarriere; welzijn en zorg zijn ondergeschikt. 2. adviseren over de (on)mogelijkheden van de woning 3. adviseren over de verhuismogelijkheden 4. bijdrage van de bewoners in het kader van levensloopbestendig wonen stimuleren 5. besef bijbrengen dat er een groeiend tekort is aan beschutte woonvormen (verzorgingstehuis, aanleunwoningen etc.) 	
ketenbenadering	<p>Het project Bodegraven is niet een opzichzelf staand project. Het maakt onderdeel uit van het beleidsplan Zorgberaad Midden Holland. Dit beleidsplan richt zich op meerdere facetten binnen wonen, zorg en welzijn.</p>	
doelgroep invalshoek beoogd resultaat	<p>55-plussers wooncarriere bewustwording leidend tot aangepaste woningen of verhuizingen. Na afronding van het project onderzoeken welke vervolgstappen genomen moeten worden.</p>	
betrokken organisaties/ rol	<p>Regionaal Zorgberaad Midden Holland Stichting Welzijn Ouderen Bodegraven (SWOB) Overleg Samenwerkende Ouderenorganisaties (OSO) Begeleidingsgroep Ouderenproof Bodegraven (BOB) Woningstichting Bodegraven Gemeente Bodegraven Provincie Zuid Holland</p>	<p>projectcoördinator lid lokale werkgroep lid lokale werkgroep lid lokale werkgroep lid lokale werkgroep lid lokale werkgroep financierder (subsidie)</p>

stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. initiatief uitwerken tot projectplan 2. project inbedden in regionaal beleid 3. project inbedden in lokaal beleid (selectie gemeente) 4. oprichten lokale werkgroep 	fiattering regionaal fiattering lokaal draagvlak , kennis en netwerk
doorlooptijd	13 weken	
tijdsbesteding	15 dagen projectcoördinator	
randvoorwaarden	aanwezigheid provinciaal / regionaal beleidskader (Pact v.S.) betrokkenheid vertegenwoordigers lokale partijen aanwezigheid gefiatteerd projectplan	
successen	<p>Als gevolg van het Pact van Savelberg was op regionaal niveau al draagvlak voor het project. Via het bestaande netwerk kon zonder veel voorbereidingstijd op lokaal niveau het initiatief vertaald worden in een concreet project één vaste coördinerende partij.</p> <p>Integrale aanpak binnen breder beleidsplan met bestaande en nieuwe producten (onder andere Transparant Woningaanbod)</p> <p>Goede samenwerking tussen betrokken partijen.</p>	
verbeterpunten	<p>Het project was niet mogelijk gebleken zonder subsidie van de provincie (via SBO). Indien een dergelijk project zich aanmeldt is het voor een gemeente niet altijd mogelijk direct een budget vrij te maken. Dit betekent dat veel tijd 'verloren' gaat tussen het moment van initiatief totaan projectplan. Daarnaast blijkt dat het welzijnsbudget niet de hoogste prioriteit heeft binnen de gemeentelijke begroting.</p>	

9.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none"> 1. selectie adressen (via gemeente) 2. algemene voorlichting (via SWOB) 3. aanschrijven 55-plussers met vragenlijst Woonbewustwordig (inclusief antwoordenvolp) 4. werven en instrueren 20 vrijwilligers 5. resultaten vragenlijst <ul style="list-style-type: none"> - verwerken in themanummer SWOB (september 2005) - afspraak maken voor woningopname (op verzoek bewoner) - voorlichtingsbijeenkomst organiseren voor alle verhuisgeneigden - verhuishwens huurder doorkoppelen naar corporatie 6. uitvoeren woningopname 7. uitreiken woningadvies 8. follow up nog nader te bezien
doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none"> - lokaal draagkracht via werkgroep met daarin SWOB, BOB en OSO - vooraankondiging onderzoek via perbericht plaatselijke weekkrant Bodegraafs Nieuwsblad - uitgebreid artikel in informatieblad 'Contact' van SWOB - brief met vragenlijst aan alle 55-plussers - assistentie bij invullen vragenlijst via vrijwilligers - perbericht Bodegraafs Nieuwsblad met eerste terugkoppeling en bedank voor medewerking - verzoek voor woningopname bevestigen en maken afspraak - verhuishwens bewoners accomoderen middels informatiebijeenkomst (te organiseren i.s.m. gemeente, SWOB en corporatie)
informatiemateriaal	<p>gehanteerd informatiemateriaal is ontwikkeld door werkgroep materiaal is bruikbaar voor volgende projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eerste perbericht en artikel seniorenblad - informatiebrief bewoners - vragenlijst - resultaatbewerking - vragenlijst woningopname
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst woonbewustwording</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie (blijven of verhuizen) - in beeld brengen vraag naar seniorenhuisvesting (koop en huur) - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente (bekendheid welzijnsfaciliteiten, algemene gezondheidskenmerken) <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - project Bleiswijk - projectgebonden invulling middels opties 'blijven' of 'verhuizen' - informatie t.b.v. bouwbeleid, aanpassing woning/woonomgeving

vragenlijst (vervolg)	<p><u>Vragenlijst woningverbetering</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in beeld brengen van (on)mogelijkheden van de woning voor bewoner - aanreiken van globale kostenindicatie <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - project Bleiswijk (Toolkit Langer wonen in eigen woning) - eventueel aan te vullen met richtlijnen levensloopbestendig wonen
advies	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - verbeterpuntenwoning - kostenindicatie verbeteringen - informatie met betrekking tot uitvoering van verbeteringen nog in te brengen - informatie ten aanzien van domotica - resultaten onderzoek <p><u>verhuisadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie ten aanzien van ‘verzilverd wonen’ - mogelijkheden groepswonen en individueel wonen - contactpersonen corporaties <p><u>Kosten woningadvies</u></p> <p>geen kosten aan advies verbonden</p>
curriculum vitae	<p><u>vrijwilliger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - enthousiasme - communicatiesensiviteit - opleiding/instructie (te volgen in het kader van het project) <p><u>ouderenadviseur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - thuis in de wereld van wonen en zorg - communicatief zeer goed onderlegd - technisch onderlegd (woningverbeteringen)
doorlooptijd	20 weken
tijdsbesteding	25 dagen
kosten	€ 5.000,- (drukwerk, portokosten, bijeenkomsten)
randvoorwaarden	voldoende vrijwilligers lokale werkgroep
successen	<p><u>successen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - goede pr vooraf door persberichten in lokaal nieuwsblad en artikel in seniorenblad zorgt geeft vergroot bekendheid project en deelname bereidheid - positieve pr vanuit de doelgroep Begeleidingsgroep Ouderenproof Bodegraven en SWOB

verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - zichtbaar maken van verhuisbehoefte onder kopers én huuders geeft sturing aan gewenste doorstroming in de woningvoorraad (neveneffect onderzoek) - vragenlijst zelf laten invullen door bewoners geeft hoger respons - aangeven dat hulplijn voor invullen vragenlijst beschikbaar is, verkleint kans op uitval - vragenlijst genereert ook informatie voor gemeentelijk beleid <p><u>verbeterpunten (tevens op basis van project Nieuwerkerk)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - niet tornen aan gemaakte afspraken met bewoners. Bijstellen van afspraken leidt tot uitval - maximaal 20 vrijwilligers betrekken in organisatie - grootte doelgroep is gebonden aan maximum vrijwilligers (15 bezoeken per vrijwilliger)
-----------------------	--

9.4 Van klant naar woning

stappenplan	<p>Project Bodegraven is nog niet afgerond. Eind augustus 2005 wordt gestart met de woningopnames. Afspraken over de opvolging van het woningadvies moeten verder nog gemaakt worden. Hiervoor is een overleg met de provincie gepland.</p> <p>De gemeente denkt na over een vervolgtraject. Een en ander is afhankelijk van de eindresultaten. Mogelijk opties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">- vragenlijst op internet- informatie via gemeentelijke website- huis-aan-huisbladen gebruiken voor periodieke informatieverspreiding
practische keten	<p><u>Woningeigenaren</u> Onderzocht gaat worden of, in navolging van het WonenPlus project in Noord-Holland, een klussendienst opgestart kan worden. Woningeigenaren kunnen via deze dienst kleine woningverbeteringen laten uitvoeren. Voor de grotere woningaanpassingen zou de onderhoudsdienst van de corporatie wellicht een mogelijkheid zijn. Hiervoor is echter nog geen verkenning geweest.</p> <p><u>Huurders</u> Huurders kunnen met hun vragen en wensen terecht bij de woningcorporatie. Door de corporatie zijn geen verdere toezeggingen gedaan over het wel of niet uitvoeren van woningenverbeteringen.</p>

9.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	55-plussers zijn geïnformeerd over het onderzoek middels nieuwsbrief SWOB	3000
	55-plussers hebben een vragenlijst toegestuurd gekregen	3000
	<u>Respons</u>	
	55-plussers die niets willen veranderen	663
	55-plussers die aanpassingen in hun woning willen	150
	55-plussers die een vervolgesprek willen	77
	waarvan eigenaar / huurder	34 / 43
	55-plussers die van woonsituatie willen veranderen	209
	waarvan eigenaar / huurder	113 / 96
	55-plussers met een verhuishwens	198
	waarvan eigenaar / huurder	115 / 83
	Respons op basis van het terugsturen van een zelf ingevulde vragenlijst bedraagt 33%	
	<u>Afgegeven adviezen</u>	
	Er zijn nog geen adviezen afgegeven (start augustus 2005)	0
<u>Verbeterde woningen</u>		
Er zijn nog geen woningen gemeld bij Regionaal Zorgberaad	0	
<u>Aanpassingskosten</u>		
Gemiddelde aanpassingskosten nog onbekend	0	
<u>Projectresultaat fase 1</u>		
Bewustwording	100%	
Voorlichting	100%	
kwantitatieve gegevens overig	senioren - eigen gezondheid als minder goed;	348
	senioren - problemen met traplopen;	208
	senioren - te laat bij de voordeur;	164
	senioren - vergeetachtig;	138
	senioren - niet bekend met de WVG.	370
	senioren - voorzieningen te ver van hun woning;	83
	senioren – veiligheid in en om de woning een issue.	43
	Onbekendheid met welzijnsactiviteiten	290
	Tafeltje dekje	192
	Groene Hart Hopper	270
	Personenalarmering	306
	Klussendienst	403
Ouderenbonden	272	

<p>successen</p>	<p>Leg de uitvoering van het project in handen van één (onafhankelijke) partij, bij voorkeur met een regionaal netwerk.</p> <p>Zorg ervoor dat het onderzoek niet opzichzelf staat, maar ingebed is in een lokaal/regionaal beleidsplan</p> <p>Maak gebruik van aanwezige netwerken van lokale ouderenorganisaties voor werven van vrijwilligers</p> <p>Maak bij de aanschrijving geen onderscheid tussen huur en koop.</p> <p>Laat bewoners bij een grootschalige aanschrijving zelf de vragenlijst invullen en zorg voor een achtervang bij vragen.</p> <p>Betrek lokale politici actief bij het project, bijvoorbeeld door de wethouder samen met bewoners een aantal vragenlijsten te laten invullen.</p> <p>‘Vlag op top’ momenten uitbuiten, bijvoorbeeld middels het laten uitgaan van een persbericht.</p> <p>Verspreid gericht informatie via reeds bestaande communicatielijnen van lokale ouderenorganisaties.</p> <p>Start ruim voor de uitnodigingsbrief met het verspreiden van informatieve berichten waarin het project wordt aangekondigd.</p> <p>Verzorg een continue informatiestroom richting de doelgroep. Beter om de paar weken een klein bericht dan eenmaal per kwartaal een uitgebreid bericht</p> <p>Stuur bij afronding van een belangrijke fase een bedankbrief aan de respondenten</p>
<p>verbeterpunten</p>	<p>Maximaliseer de grootte van de aan te schrijven doelgroep op basis van het aantal betrokken vrijwilligers en het maximaal aantal af te leggen bezoeken per vrijwilliger.</p> <p>Consequent volhouden van gemaakte afspraken waardoor het afbreukrisico onder de respondenten wordt geminimaliseerd.</p> <p>Voorkom een ‘overload’ aan informatie richting de doelgroep. De doelgroep moet het nog wel interessant vinden om over het onderwerp te lezen.</p> <p>De doelgroep niet dwingen, maar verleiden Het blijkt heel lastig te zijn om de doelgroep de woning te laten aanpassen of de informatie te laten lezen die verstrekt wordt. De doelgroep laat zich niets voorschrijven. Het verleiden tot aanpassingen kan bijvoorbeeld middels het vereenvoudigen van de procedures bij het verlenen van bouwvergunningen voor woningaanpassingen.</p>

10 PROJECTDOSSIER GELDERLAND

10.1 Algemene gegevens

gemeente	geheel Nederland	
projectnaam	Woontoets	
betrokken organisaties	Woning Schouw Stichting Lekker Leven	
initiatiefnemer	Stichting Lekker Wonen Provincie Gelderland Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting	
contactpersoon	mevr. S. Boudewijns Woning Schouw	info@woningschouw.nl
startdatum	2002	
status project	lopend	

organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 1</u> Woning Schouw mevr. S. Boudewijns 7 september 2005
--	---

10.2 Van initiatief naar start

aanleiding	Gelderse woningvoorraad niet volledig afgestemd op de toename van het aantal ouderen. Er moet in toenemende mate zorg aan huis worden verleend. Beleid van de provincie Gelderland is gericht op het ontwikkelen en initiëren van initiatieven waardoor ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.	
doel	Stimuleren van bewustwording door per woning aan te geven welke voorzieningen aangebracht moeten worden, waardoor ouderen langer in de huidige woning kunnen blijven wonen	
ketenbenadering	De Woontoets maakt onderdeel uit van het provinciaal beleid van Gelderland. Daarnaast is de Woontoets opgenomen in de dienstverlening van de Stichting Lekker Leven. Deze Stichting is een landelijk werkende organisatie waar men terecht kan voor een scala aan gemak- en zorgdiensten, onafhankelijk van de leeftijd	
doelgroep invalshoek	eigenaar-bewoners in alle leeftijdscategorieën gemak, veiligheid en comfort <ul style="list-style-type: none"> - toename van veiligheid in de woning - voorkomen van ongevallen in de woning - toegankelijkheid verbeteren - comfortverbetering - zorg aan huis mogelijk maken 	
beoogd resultaat	aantal afgegeven woontoetsen	
betrokken organisaties/ rol	Stichting Lekker Leven Woning Schouw	bemiddelaar woninginspectie
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. uitwerken initiatief SEV, Stichting Lekker Wonen en provincie Gelderland 2. overdragen aan Stichting Lekker Leven 3. landelijke dekking middels samenwerking met Woning Schouw 	
doorlooptijd	2 jaar voor uitwerken initiatief en overdracht aan Stichting Lekker Leven en Woning Schouw	
tijdsbesteding randvoorwaarden	- -	
successen	- samenwerking tussen commerciële partijen Stichting Lekker Leven en Woning Schouw	
verbeterpunten	-	

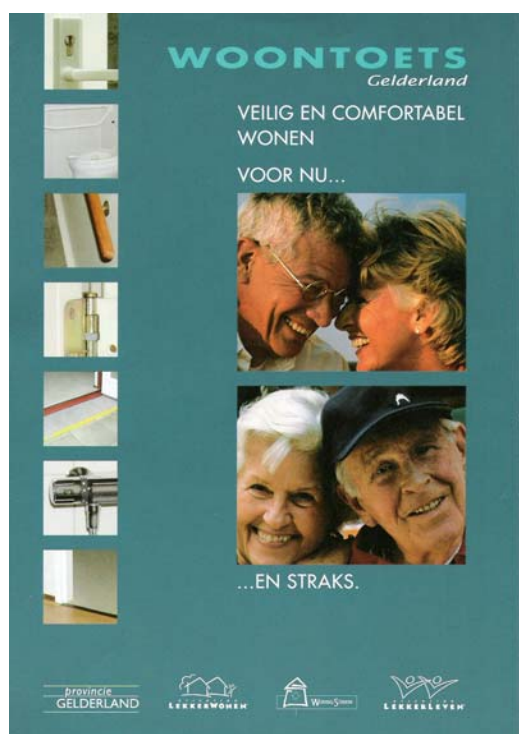
10.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none">1. Bewoners attenderen op Woontoets middels promotiemateriaal van eigen organisatie en website (Woning Schouw, Stichting Lekker Leven, Corbis Plus etc.)2. Bewoners melden zich bij de desbetreffende organisatie middels het toesturen van een antwoordkaart, fax, brief of telefoon3. Woning Schouw neemt binnen 1 werkdag contact op met bewoner voor het maken van een afspraak4. De woningopname vindt binnen 6 weken na ontvangst van de aanvraag plaats5. Een woonadviseur voert de woningopname uit aan de hand van 250 opnamepunten6. Het woonadvies met kostenindicatie wordt opgemaakt en aan de bewoner toegestuurd.7. De bewoner is zelf verantwoordelijk voor de verdere stappen.
doelgroepbenadering	<ol style="list-style-type: none">1. folders, advertenties, website2. presentaties op beurzen3. via promotie door gemeenten
informatiemateriaal	<ul style="list-style-type: none">- folders over de Woontoets- Woontoets rapportage
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst</u> Onderscheid in drie rapportages:</p> <ul style="list-style-type: none">- Woontoets + ten behoeve van hulpbehoevenden zonder rollator/rolstoel- Woontoets ++ ten behoeve van mensen met rollator- Woontoets +++ ten behoeve van mensen met een rolstoel <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none">- thuis verblijven moet op redelijke wijze mogelijk zijn zonder dat daarbij schrijnende situaties ontstaan <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">- toegankelijkheid- comfort- veiligheid <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none">- SEV en Woning Schouw
advies	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none">- gebaseerd op vragen over de woning- verbeterpunten woning- kostenindicatie verbeteringen

	<p><u>kosten woningadvies</u> € 229,- exclusief btw tot 500m3 inhoud van de woning Abonnees van Regionale Thuiszorg en Stichting Lekker Leven krijgen 10% korting</p>
doorlooptijd	maximaal 2 maanden per advies (aanvraag tot aan opleveren woningadvies)
tijdsbesteding	4 uur per advies (woningopname + opstellen van advies)
kosten	onbekend
randvoorwaarden	-
successen	<ul style="list-style-type: none"> - Professioneel advies Woning Schouw is een technisch bureau die meerdere soorten keuringen verricht. De Woontoets bestaat uit veel opnamepunten waardoor een zeer gedetailleerd inzicht gegeven wordt in de mogelijkheden van de woning. Daarnaast wordt onderscheid gemaakt in drie soorten bewoners, afhankelijk van de fysieke beperkingen - Korte doorlooptijd Bewoners worden snel bediend. De opname en het opstellen van een woningadvies vinden binnen 8 weken plaats. - Landelijke dekking Een Woontoets kan door geheel Nederland worden uitgevoerd. Woning Schouw heeft contacten met thuiszorgorganisaties die bemiddelen richting de doelgroep
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Prijskaartje woontoets Voor bewoners zijn aanzienlijke kosten verbonden aan de Woontoets. Het aantal afgegeven Woontoetsen is minder dan verwacht, mogelijk hangt dit samen met het prijskaartje.

10.4 Van klant naar woning

stappenplan	Vanuit Woning Schouw is geen vervolg georganiseerd. Wel beschikt de Stichting Lekker Leven over een klusdienst die tegen betaling kan worden ingeschakeld. Woning Schouw kan bewoners wel doorverwijzen naar uitvoerende organisaties.
practische keten	Er wordt samenwerking gezocht met UNU te Dronten voor praktische vertaling naar producten (www.unu.nl).
successen	-
verbeterpunten	-




afbeelding 6 brochure Woontoets

10.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	Aantal opgeleverde Woontoetsen, waarvan 235 in opdracht van gemeenten	267
successen	<ul style="list-style-type: none">- Goede kwaliteit Woontoets- Landelijke dekking- Toetsen op drie niveaus	
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">- Toename aantal Woontoetsen- Ontbreken van een concreet vervolgproject	

11 PROJECTDOSSIER TILBURG

11.1 Algemene gegevens

gemeente	Tilburg	
projectnaam	Zusters en Timmerlui; veiligheid, onderhoud , zorg en diensten thuis	
betrokken organisaties	gemeente Tilburg TBV Wonen Woningstichting Tiwos Thebe, thuiszorgorganisatie De Twern, organisatie voor maatschappelijke diensten De Wever, instelling voor verzorging, verpleging en reactivering	
initiatiefnemer	TBV Wonen	
contactpersoon	mevr. A. Habers TBV Wonen	ahabers@tbvwonen.nl
startdatum	oktober 2002	
status project	afgerond	

organisatie geïnterviewde datum	Interview 1 TBV Wonen mevr. Habers 18 augustus 2005
organisatie geïnterviewde datum	Interview 2 De Twern dhr. Van der Horst 4 september

11.2 Van initiatief naar start

aanleiding	Gemeentelijk beleid WonenPlus op basis waarvan in samenwerking met corporaties, welzijns- en zorginstellingen wijkgericht seniorenwoningen en woonomgeving worden opgeplust. Hierbij was ook aandacht voor de aanpak richting oudere eigenaar bewoners.
doel	<p>Er zijn twee typen doelstellingen geformuleerd, in bredere en engere zin.</p> <p><u>Doelstellingen in bredere zin</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Bewustwording bij ouderen vergroten van de noodzaak preventieve maatregelen te treffen ter behoud van de bestaande kwaliteit van leven, primair op het terrein van het wonen, secundair op de terreinen zorg en welzijn – Zelfredzaamheid/zelfstandigheid van ouderen vergroten – Keuzevrijheid vergroten door de keuze om thuis te kunnen blijven wonen te ondersteunen <p><u>Doelstellingen in engere zin</u></p> <p>In de pilot wordt gestreefd naar de volgende resultaten, te meten 2 jaar na de start:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 90% van de doelgroep is bekend met het bestaan van het project Z&T – 80% van de doelgroep is bekend met de inhoud van het project Z&T – 40% van de doelgroep heeft informatie opgevraagd over het project Z&T – bij 20% van de doelgroep is een intakegesprek gevoerd door de ouderenadviseur – bij 10% van de doelgroep is een adviesgesprek gevoerd door een specialist/deskundige – bij 10% van de doelgroep is bemiddeld bij een acuut probleem.
ketenbenadering	Het project is ingebed in het gemeentelijke beleid WonenPlus.
doelgroep	55-plussers eigenaar-bewoners in Groeseind / Hoefstraat (ongeveer 375 huishoudens; wijk maakte onderdeel uit van het WonenPlus, hoog percentage eigen woningbezit)
invalshoek beoogd resultaat	<p>zelfstandigheid</p> <p>- Wonen naar wens / ongedeelde stad</p> <p style="text-align: right;">gemeente Tilburg</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Zo lang mogelijk zelfstandig wonen goed voor mens en buurt (cohesie), nieuwe markt, nieuwe klanten, partners versterken elkaar, wachtlijst huurwoningen beperken - Partner-netwerk vergroten, 1-loketgedachte in praktijk brengen, wijkaanpak - preventief helpen, zorgvraag naar woonpreventie, meer aangepaste woningen, integrale aanpak - zo lang mogelijk zelfstandig wonen mogelijk maken door in het aanbod uit te gaan van de door de klant gevoelde behoeften - nieuwe klanten voor bestaande diensten 	<p>TBV Wonen</p> <p>Tiwos</p> <p>Thebe</p> <p>De Twern</p> <p>De Wever</p>
	<p><u>Beoogde resultaten (als percentage van totale doelgroep)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie opgevraagd - gevoerde intakegesprekken - gevoerde adviesgesprekken - bemiddeling bij problemen 	<p>40%</p> <p>20%</p> <p>10%</p> <p>10%</p>
betrokken organisaties/ rol	<p>gemeente Tilburg</p> <p>TBV Wonen</p> <p>Woningstichting Tiwos</p> <p>Thebe</p> <p>De Twern</p> <p>De Wever</p> <p>Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV)</p>	<p>Communicatieplan</p> <p>Projectcoördinator</p> <p>Technische ondersteuning (i.s.m. TBV Wonen)</p> <p>Leveren zorgdiensten</p> <p>Ouderenadviseur</p> <p>leveren zorgdiensten</p> <p>kennisleverancier</p>
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. excursie naar Care & Repair project in Engeland 2. group decision room sessie (o.l.v. Atrivé benoemen gemeenschappelijke deler bij organisaties) 3. opstellen plan van aanpak Nederlandse Care& Repair 4. opstellen communicatieplan 5. startbijeenkomst met ondertekening samenwerkingsovereenkomst 	<p>voorbeeldproject</p>
doorlooptijd	<p>december 1999 naar Engeland</p> <p>november 2002 ondertekening samenwerkingsovereenkomst</p>	
tijdsbesteding	<p>35 dagen / betrokken werkgroep lid</p>	
randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - gezamenlijke overtuiging van de slagingskans van het project - enthousiasme - financiële toezeggingen gemeente, provincie en overheid 	

successen	<ul style="list-style-type: none"> - Het project was aangemeld als pilot binnen het SEV experiment de Toolkit langer wonen in eigen woning, waarvoor een subsidie beschikbaar was. Daarnaast was ook een subsidie in het kader van de WoonZorgStimuleringsRegeling en het Combifonds (provincie) verkregen. Het voorbeeldproject Care & Repair beperkte zich tot woningverbetering. In Tilburg zijn er de componenten zorg en welzijn aan toegevoegd. De financiële ondersteuning heeft er o.a. toe bijgedragen dat de mogelijkheden voor samenwerking met zorg en welzijn uitgebreid zijn verkend. - De uitgebreide samenwerking in de voorfase heeft een meerwaarde gehad voor de betrokken organisaties. Men is beter bekend geraakt met elkaar kennis waardoor ondersteuning sneller kan worden ingeschakeld
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Het voortraject heeft lang geduurd. Men heeft veel tijd moeten steken in het vinden van de gemene deler binnen het project. Het inschakelen van een externe adviseur heeft de zoektocht een impuls gegeven. Deze ondersteuning had eerder ingeschakeld kunnen worden.
kosten	<p>Ondersteuning Atrivé (GDR, plan van aanpak en uitwerking en draaiboek): € 28.000</p>

11.3 Van start naar klant

<p>stappenplan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. In oktober 2002 is door de projectgroep Zusters & Timmerlui een brief verzonden aan alle 55-plussers in Groeseind / Hoefstraat met aankondiging van het project en uitnodiging voor een informatiebijeenkomst of rechtstreekse afspraak met ouderenadviseur. De brief was ondertekend door de projectleider A. Habers. Bij de brief was een brochure over het project ingesloten. 2. Plaatsen van artikelen over het project Z&T in huis-aan-huisbladen (4x) en maandelijkse aandacht stand van zaken project in de wijkkrant. 3. Organiseren informatiebijeenkomst (november 2002) 4. Afwezig en nogmaals aanschrijven 5. Op aanvraag komt een ouderenadviseur van de Twern (vanuit wijkcentrum Baselaer aan huis voor intakegesprek over wonen, zorg en welzijn 6. Op aanvraag een uitgebreide woningopname door woonadviseur van TBV Wonen of Tiwos 7. In maart 2004 wordt voor de huishoudens die nog niet eerder hebben gereageerd een informatiebingo georganiseerd.
<p>doelgroepbenadering</p>	<p>In het project staat de 1-loket gedachte centraal. De klant kan op één plaats terecht voor de diverse diensten. Een ouderenadviseur is de spil in het project. Deze bezoekt de mensen thuis en op basis van een intakegesprek worden diensten aangeboden en uitgevoerd door de afzonderlijke deelnemers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - persoonlijke informatiebrief (2x) - informatiebijeenkomst (2x) - persoonlijke benadering door gesprek met ouderenadviseur - persoonlijk gesprek door woonadviseur
<p>informatiemateriaal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - brochure Zusters & Timmerlui - handreiking voor bewoners - folders BOZ over kleine woningaanpassingen
<p>vragenlijst</p>	<p><u>Vragenlijst intakegesprek</u> Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen huidige en toekomstige woonsituatie (inzicht eigen wooncarrière) - stimuleren en bespreekbaar maken van mogelijkheden die leiden tot aanpassingen/verbeteringen van de eigen woning - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente en andere partijen <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vragen over de woning, welzijn en zorg, ontmoeting en ontspanning, financiën en veiligheid <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Twern

	<p><u>Vragenlijst woningopname</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzichtelijk maken van knelpunten in de woning <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gezondheid - veiligheid - comfort <p>Bron:</p> <p>Toolkit Langer wonen in eigen woning</p>
advies	<p><u>Brede advies van de ouderenadviseur, waar woningadvies een onderdeel vanuit maakt</u></p> <p><u>Inhoud advies ouderenadviseur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - In kaart brengen totale woon- en leefsituatie - Bespreken “wooncarrière” - Bespreken mogelijkheid woningadvies -opname - Aandacht voor mogelijkheden zorg, veiligheid, activiteiten en financiën - Zo nodig verdere verwijzing naar instellingen/organisaties <p><u>Woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebaseerd op vragen over de woning - Verbeterpunten in de woning - Kostenindicatie verbeteringen (aparte rapportage bij TBV) <p><u>kosten woningadvies</u></p> <p>geen kosten aan advies verbonden</p>
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>2 jaar</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0,5 dag / week voor projectleiding - 2 uur per intakegesprek ouderenadviseur - 2 uur per week pr, correspondentie ouderenadviseur - 2 maal 3 uur / woningadvies (twee adviseurs per gesprek)
kosten	<p>€ 3.600,- voor ontwikkelen huisstijl + logo, drukwerk, portokosten en informatiebijeenkomsten</p>
randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - medewerking van corporaties voor het beschikbaar stellen van fte voor woonadvies gesprekken en technische ondersteuning - Zusters & Timmerlui maakt onderdeel uit van het beleid WonenPlus. De uren van de ouderenadviseur waren opgenomen binnen WonenPlus.
successen	<ul style="list-style-type: none"> - De persoonlijke benadering <p>Er was één ouderenadviseur aangesteld voor het contact met de bewoners., de mobiele 1-loketfunctie. De ouderenadviseur beschikte over een breed netwerk in de zorg en welzijn, was reeds bekend in de wijk en bij oudere wijkbewoners. Gaf mogelijkheden tot het formeren van een zeer korte lijn. Vervolgens werd door de ouderenadviseur op verzoek van de bewoners een gesprek met de woonadviseur gearrangeerd.</p>

verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebingo Het combineren van informatievertrekking met gezelligheid (de bingo) werd als zeer positief ervaren door de bezoekers. De hoofdprijs was een bezoek van de wethouder. - Bezoek gedeputeerde Zorg van de provincie aan het project - Starten met het project zonder kant-en-klare-antwoorden gereed te hebben - Het stellen van concrete aantallen in de projectdoelstellingen heeft het project wel gestimuleerd om deze ook te bereiken - Wijkgerichte en dus intensieve benadering - Zorgorganisaties zijn zichtbaarder geworden in de wijk
	<ul style="list-style-type: none"> - Grootschalige aanpak ook persoonlijk? Bij een eventueel vervolg op het project is een grootschaliger aanpak wellicht nodig. De persoonlijke aanpak middels één ouderenadviseur is arbeidsintensief. De behaalde resultaten zijn beperkt. Er is nog geen ervaring met het inschakelen van vrijwilligers. De verwachting is dat inschakeling van vrijwilligers die tot de doelgroep gerekend kunnen worden en de problematiek herkennen tot een beter resultaat (aantal concrete woningaanpassingen) zal leiden. - Gebruik maken van de Toolkit, een product dat in ontwikkeling was heeft de woningadviseurs veel (extra) tijd gekost - Getracht om zorgverzekeraars te interesseren voor deelname aan het project (lees preventief willen subsidiëren)

11.4 Van klant naar woning

stappenplan	<ul style="list-style-type: none">- follow up richting bewoners met woonverbeteradvies door ouderenadviseur (nabellen)- brief met informatie over aanpassingen en mogelijkheid tot uitvoeren van aanpassingen via Zusters& Timmerlui (de Diamantgroep of TBV Wonen en Tiwos of de klussendienst van Thebe). Met de brief zijn de folders van BOZ meegestuurd.- bij grote verbouwingen tegen betaling technische ondersteuning vanuit de corporaties (gesubsidieerd door gemeente)- mogelijkheid om EPA uit te laten voeren, vanuit de gemeente gesubsidieerd -> was een ander project binnen de gemeente dat aansluiting heeft gezocht bij lopende projecten om EPA onder de aandacht te brengen.
practische keten	<ul style="list-style-type: none">- ondersteuning/ uitvoering van kleine aanpassingen door klussendienst en/of corporatie- ondersteuning bij grote verbouwingen door corporaties
successen	<ul style="list-style-type: none">- een klein aantal mensen is aangezet om kleine woningaanpassingen uit te (laten) voeren
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">- er was geen vraag naar de klussendienst voor het uitvoeren van kleine aanpassingen.- er was evenmin vraag / weinig vraag naar welzijns- en zorgproducten.- een financiële stimulans (subsidie) om woningaanpassingen uit te voeren was een veel gestelde vraag. Binnen het project was hiervoor geen ruimte.

11.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	55-plus huishoudens aangeschreven door gemeente	375
	<u>Respons (aantallen huishoudens)</u>	
	- niet-gebruikers (hebben geen gehoor gegeven)	311
	- informatiehalers, deelnemers informatiebijeenkomst november 2002	15
	- informatiehalers, deelnemers informatiebijeenkomst maart 2004	8
	- informatiehalers (telefonisch/spreekuren/aanspreken ouderenadviseur	16
	- gebruikers van intakegesprek ouderenadviseur	27
	- woningopnamens en woonadviezen	24
	<u>Behaald resultaat (percentage doelgroep)</u>	
	- informatie opgevraagd	9
	- gevoerde intakegesprekken	7
	- gevoerde woonverbeteradviesgesprekken	6
	- bemiddeling bij problemen	0
	<u>Adviezen/aandacht via intakegesprek ouderenadviseur t.a.v. de woning</u>	
	- losliggende kleden/ snoeren	
	- veranderen ligbad in douche met aanpassingen	
	- aandacht isolatie woning	
	- 2e leuning trap	
	- aandacht veiligheid hang- en sluitwerk algemeen	
	<u>Geadviseerde aanpassingen in woonverbeteradvies</u>	
- rolstoelvriendelijke stofdorpel		
- teruggebogen deurklinken		
- seniorenslot		
- beugels in toilet en douche		
- verhoogde toiletpot		
- douchezitje / doucheglijstang		
- thermostatische mengkraan		
- anti-slipcoating badkamer		
- rookmelders		
- nachtverlichting slaapkamer en hal		
<u>Kosten geadviseerde aanpassingen woonverbeteradvies</u>		
Gemiddelde aanpassingskosten nog onbekend		
<u>Verbeterde woningen</u>		
Aantal verbeterde woningen	6	
Toegezegd te zullen verbeteren	7	

	<u>Projectresultaat</u>	
	Bewustwording (% totale doelgroep)	9%
	Voorlichting via bijeenkomsten (% totale doelgroep)	9%
	Afgegeven woningadviezen (% totale doelgroep)	6%
	Gerealiseerde aanpassingen (% van gevoerde adviesgesprekken)	25%
kwantitatieve gegevens overig	< 55 jaar: 5314 bewoners > 55 jaar: 1386 bewoners Groeseind/Hoefstraat is een wijk met veel laagbouw, veel goedkope eengezinswoningen uit de jaren '20 – '40, weinig geschikte seniorenwoningen	
klanttevredenheid	Resultaten klantevaluatie Companen d.d. 4 februari 2005	
	<u>Niet-gebruikers (77 respondenten binnen onderzoek)</u>	
	- naamsbekendheid project is hoog	90%
	- informatieverstrekking is duidelijk	88%
	- geen extra hulp nodig op terrein van wonen, zorg en welzijn	79%
	Het preventief informeren is belangrijke reden om geen gebruik te maken van het project	
	<u>Informatiehalers (34 respondenten binnen onderzoek)</u>	
	- beter op de hoogte van mogelijkheden na bijeenkomst	90%
	- acht woningaanpassingen nog niet nodig	80%
	- hebben de woning al aangepast	10%
	<u>Gebruikers (22 respondenten binnen onderzoek)</u>	
	- persoonlijke benadering door ouderenadviseur als positief gezien	80%
	- intakegesprek met name aangevraagd voor inzicht in woningaanpassingen (en dus minder voor welzijn en zorgvragen)	80%
	- na het gesprek zorg aangevraagd	20%
	- maakt meer gebruik van het welzijnsaanbod	10%
	Het woningadvies zet aan tot actie. Van de 24 bezochte huishoudens heeft 54% gekozen voor het uitvoeren van woningaanpassingen of toegezegd deze te laten uitvoeren. Redenen om niet over te gaan tot woningaanpassingen zijn:	
	- te duur	
	- gaat verhuizen naar een aanleunwoning	
	- wist niet waar men terecht kon	
successen	- Woningadvies is positief ontvangen De uitwerking van het advies is praktisch waardoor het goed uitvoerbaar is.	
	- Persoonlijke benadering is essentieel Het gesprek met de ouderenadviseur en de kleinschaligheid werd goed gewaardeerd. Bewoners weten waar ze met vragen terecht kunnen en hebben er vertrouwen in dat ze goed verder geholpen worden.	

verbeterpunten

- Breng geen kosten in rekening voor het woningadvies
Het feit dat geen kosten verbonden waren aan het advies kan bewoners over de streep trekken. Men wil eventueel wel betalen voor een advies als het aangeboden wordt door een niet-commerciële dienstverlener die én kwaliteit levert én betrouwbaar is.
- Accent op wonen en dan
welzijn/zorg/ontmoeting/financiën/veiligheid
Het is eenvoudiger om mensen via hun woning te bereiken, mede dankzij de concrete woontoets.
- Werken met ouderenadviseur of vrijwilliger?
De persoonlijke benadering door een ouderenadviseur kost geld en tijd. Bij schaalvergroting is een dergelijke aanpak wellicht niet meer haalbaar. Het inzetten van vrijwilligers kan een oplossing zijn, echter het eerste contact (intakegesprek) dient wel door een ouderenadviseur te worden gevoerd (geschooldheid en vertrouwen).
- Investeringskosten versus resultaten
Het resultaat in kwantitatieve zin is buitengewoon mager. Kwalitatief gezien (vergroten van het bewustzijn en naamsbekendheid project) zijn betrokken partijen wat positiever over de resultaten. Echt meerwaarde voor de afzonderlijke organisaties heeft het project in deze vorm niet en zal niet in deze vorm worden voortgezet. Maar betrokken organisaties vinden wel dat de expertise en ervaring die binnen dit project is opgedaan niet onbenut moet blijven of verloren moet gaan. Gemeente neemt de aanbevelingen dus ook expliciet mee in haar beleid.

12 PROJECTDOSSIER VEERE

12.1 Algemene gegevens

gemeente	Veere (13 plattelandskernen)	
projectnaam	Opplussen loont	
betrokken organisaties	gemeente Veere Stichting Welzijn Veere (SWV)	
initiatiefnemer	gezamenlijk initiatief gemeente en St. Welzijn Veere	
contactpersoon	Stichting Welzijn Veere dhr. Kuijpers Gemeente Veere dhr. Maas	welzijnveere@zeelandnet.nl c.maas@veere.nl
startdatum	mei 2003	
status project	lopend	

organisatie geïnterviewde datum	Interview 1 St. Welzijn Veere dhr. Kuijpers 30 augustus 2005	projectleider
organisatie geïnterviewde datum	Interview 2 gemeente Veere dhr. Maas 5 september 2005	projectcoördinator gemeente

12.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<ul style="list-style-type: none"> - gemeentelijk beleidsvisie Volkshuisvesting december 2001 - toenemende vergrijzing - weinig woningen geschikt voor senioren - prestatieafspraken met corporatie over het Opplussen van woningen - hoog percentage eigen woningbezit (75%) - men wil graag in de eigen woning blijven wonen 	
doel	<ul style="list-style-type: none"> - bewoners stimuleren tot het aanpassen van eigen woning - vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners - realiseren van aangepaste woningen 	
ketenbenadering	Het project is verankerd in het gemeentelijk beleidsplan. Aan het project is een stimuleringsregeling gekoppeld dat wil zeggen alleen deelnemers aan het project 'Opplussen loont' voor subsidie in aanmerking kunnen komen.	
doelgroep invalshoek	eigenaar bewoners in de leeftijdscategorie 55 jaar en ouder comfort en directe veiligheid van bewoner (valpreventie, brandveiligheid, inbraakveiligheid)	
beoogd resultaat	aantal verbeterde woningen (25 woningen / jaar)	
betrokken organisaties/ rol	gemeente Veere Stichting Welzijn Veere vrijwilligers	financiële ondersteuning projectleider ondersteuning uitvoering
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. opstellen beleidsvisie 2. formuleren uitgangspunten project 3. opstellen stimuleringsregeling 	
doorlooptijd tijdsbesteding randvoorwaarden	6 maanden 40 uur beleidsmedewerker gemeente verankering in gemeentelijk beleid	
successen	<ul style="list-style-type: none"> - goede samenwerking met leden werkgroep - snelle opstart van project (kleine organisatie, men weet elkaar goed te vinden) - het opstellen van een stimuleringsverordening die eenvoudig in de uitvoering is en maatwerk levert richting de bewoners. 	
verbeterpunten	-	

12.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none">1. opstellen folder met projectinformatie2. gericht werven van vrijwilligers met bouwkundige kennis via netwerken in kernen (lokale commissies Welzijn Ouderen)3. training vrijwilliger waarbij extra aandacht besteed is aan het herkennen van WVG aanpassingen4. informatiefolder in 13 kernen gericht laten verspreiden door vrijwilligers. Dit kan betekenen dat een folder wordt thuisbezorgd of wordt neergelegd op voor de doelgroep relevante plaatsen (dorpshuis, huisarts etc.).5. organiseren van startbijeenkomst in Domburg voor formele start van het project en de benodigde publiciteit ten behoeve van het werven van deelnemers (vlag-in-top-moment). De wethouder is aanwezig op de startbijeenkomst. Alle 55-plus inwoners van Veere worden schriftelijk uitgenodigd voor deze startbijeenkomst.6. organiseren van voorlichtingsbijeenkomst per kern ten behoeve van het werven van deelnemers. Op elke bijeenkomst is SWV aanwezig alsmede een beleidsmedewerker vanuit de gemeente.7. bewoners vragen zelfstandig vragenlijst op bij SWV.8. SWV stuurt vragenlijst toe aan geïnteresseerden, een subsidieaanvraag en de naam van een verantwoordelijke vrijwilliger.9. vrijwilliger neemt contact op met bewoner met de aanbieding om de woning met bewoners door te lopen, te assisteren bij het invullen van de vragenlijst.10. De bewoner besluit om wel of niet woningaanpassingen te realiseren. Indien men voor een subsidie in aanmerking wil komen moet de toegewezen vrijwilliger de subsidieaanvraag op passenheid binnen de subsidieregeling en volledigheid gecontroleerd hebben.11. Bewoner stuurt stukken naar SWV waar een tweede vrijwilliger de aanvraag beoordeelt op passendheid binnen de subsidieregeling.12. SWV stuurt aanvraag door naar de gemeente13. gemeente meldt de toekenning van de aanvraag aan de bewoner en stuurt gereedheidsformulier toe aan bewoner.14. indien de bewoner binnen 2 jaar na goedkeuring van de gemeente de aanpassing(en) realiseert dan dient dit gemeld te worden bij SWV15. SWV licht de toegewezen vrijwilliger hierover in waarna deze met de oorspronkelijke subsidieaanvraag bij de bewoner langsgaat en de aanpassingen controleert.16. SWV stuurt na het bezoek van de vrijwilliger het gereedheidsformulier op aan de gemeente17. de gemeente keert subsidie direct uit (doorgaans binnen 1 week na het bezoek van de vrijwilliger)
--------------------	---

doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none"> - artikelen in Veerse krant en Provinciale Zeeuwse Courant - informatiebijeenkomst - beschikbaar stellen van folder - persoonlijke benadering door vrijwilligers - toegewezen persoonlijke vrijwilliger per adres
informatiemateriaal	<p>Al het informatiemateriaal is ontwikkeld door SWV. SWV heeft kunnen putten uit eerdere soortgelijke projecten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatiefolder - vragenlijst woningaanpassingen
vragenlijst	<p>De vragenlijst is opgesteld door SWV op basis van eigen kennis en ervaring opgedaan in eerdere projecten.</p> <p>De vragen richten zich op valpreventie, bescherming tegen verbranding, inbraakpreventie (waaronder toegankelijkheid in verband met sociale alarmering)</p> <p><u>Vragenlijst woningopname</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het inventariseren van mogelijke knelpunten in uw eigen woning die een belemmering kunnen zijn voor bewoning op hogere leeftijd. <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - valpreventie - toegankelijkheid - inbraakpreventie <p>Bron:</p> <p>Stichting Welzijn Veere</p>
advies	<p>Er wordt geen papieren persoonlijk verbeteradvies opgeleverd. Wel worden bewoners ter zijde gestaan door een vaste vrijwilliger met bouwkundige achtergrond die ondersteuning biedt bij het beoordelen van de woning, aanvragen van subsidie en eventuele vragen bij de uitvoering van aanpassingen.</p>
curriculum vitae	<p><u>vrijwilliger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - bouwkundige achtergrond - communicatief - enthousiast
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>het project is lopend.</p> <p>400 uur beroepskracht</p> <p>650 uur vrijwilligers</p>
kosten	<p>€ 41.106,- (over drie jaar)</p>
randvoorwaarden	<p>voldoende vrijwilligers met bouwkundige achtergrond</p> <p>stimuleringsregeling van gemeente</p>

successen	<ul style="list-style-type: none"> - aangepaste woningen Uit de toegekende subsidieaanvragen is afgeleid dat één op de vier huishoudens waar via vrijwilligers contact mee geweest is overgaat tot aanpassing van de woning. Dit is een scoringspercentage van 25% - gestimuleerde bewustwording Bewoners zijn middels het project bewust gemaakt van de noodzaak tot investeren in de eigen zelfstandigheid - inzet van vrijwilligers met bouwkundige achtergrond De opzet van het project (koppelen van aanpassingen aan subsidie en keuring door vrijwilliger) vroeg om vrijwilligers met een aantoonbare bouwkundige achtergrond. Naast het feit dat deze vrijwilligers relevante kennis direct kunnen inzetten ter ondersteuning van de bewoners, straalt het ook veel vertrouwen en professionaliteit uit. Voor bewoners kon in 1 bezoek direct de (on)mogelijkheden van de woning, de noodzakelijke aanpassingen en de bouwkundige consequenties inzichtelijk worden gemaakt. - snelle uitkering van subsidie Gemeente en SWV verzorgden een snelle uitkering van de subsidie na gereedmelding door bewoner bij SWV (binnen 1 week). Hieraan lagen goede afspraken over de afhandeling van een subsidieaanvraag tussen gemeente en SWV ten grondslag. - project loopt meerdere jaren Bewustwording stimuleren en bewoners verleiden tot woningaanpassingen kost tijd. De gemeente Veere heeft ervoor gekozen om het project gedurende meerdere jaren te laten lopen. Gedurende deze periode wordt continu aandacht gevraagd voor het project middels nieuw foldermateriaal, artikelen en mond-op-mond reclame.
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - grotere financiële impuls Men kon maximaal € 1.000,- aan subsidie ontvangen. Tot op heden hebben ongeveer 40 bewoners gebruik gemaakt van de stimuleringsregeling. Deze grotere tegemoetkoming kan wellicht leiden tot meer woningaanpassingen. - toegankelijkheidseis Om in aanmerking te kunnen komen moest ten minste één toegang tot de woning toegankelijk zijn gemaakt (drempel verwijderen). Dit kan een ingrijpende aanpassing zijn. Mogelijk kan deze eis bewoners ervan weerhouden hebben om subsidie aan te vragen.

12.4 Van klant naar woning

stappenplan	<ul style="list-style-type: none">- ontwikkelen van nieuw voorlichtingsmateriaal waarbij gebruik wordt gemaakt van de onderzoeksresultaten van het gebruiksonderzoek 'wie de woning houdt, passe haar aan' i.o.v. Aedes Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg en 'werkgroep 12' van de provincie Zeeland- vernieuwen algemene project folder (informatie over het waarom van woningaanpassingen en de relatie met de stimuleringsregeling.- verkennen van mogelijkheden om huisartsen, fysiotherapeuten e.d. in te zetten als informatiemedium.
practische keten	<p>Er zijn geen afspraken gemaakt met de praktische keten (aannemers, klussendiensten). Naar verwachting zijn de mogelijkheden tot uitvoering van woningaanpassingen voldoende bekend. Daarnaast bieden de betrokken vrijwilligers (met aantoonbare bouwkundige kennis) advies en ondersteuning aan bij uitvoering van aanpassingen.</p>
successen	-
verbeterpunten	-

12.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	Er heeft geen aanschrijving plaatsgevonden. Bewoners dienen zichzelf aan te melden voor een vragenlijst.	
	<u>Respons (aantal)</u>	
	- afgelegde bezoeken	130
	- aantal toegekende subsidieaanvragen (% afgelegde bezoeken)	36 (27) %
	<u>Geadviseerde aanpassingen in woonverbeteradvies</u>	
	- verwijderen van drempels	
	- verhoogde toiletput	
	- tweede trapleuning	
	<u>Gemiddelde bijdrage van gemeente aan aanpassingen</u>	
Stimuleringsbijdrage	€ 400,-	
<u>Verbeterde woningen</u>		
- 36 toegekende subsidieaanvragen	36	
<u>Projectresultaat</u>		
Afgegeven woningadviezen	27%	
Gerealiseerde aanpassingen	idem	
kwantitatieve gegevens overig	Verwezen wordt naar het gebruiksonderzoek 'wie de woning houdt, passe haar aan' i.o.v. Aedes Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg en 'werkgroep 12' van de provincie Zeeland	
successen	<ul style="list-style-type: none"> - Maak gebruik van vrijwilligers met bouwkundige achtergrond en koppel één vaste vrijwilliger aan een adres. Deze persoon is aanspreekbaar voor vragen over mogelijkheden voor woningaanpassingen en kan bouwkundige ondersteuning bieden bij de uitvoering. - Maak veel en continu publiciteit Het project loopt gedurende langere tijd. Belangrijk is om het project continu 'tussen de oren' van de doelgroep te houden. Dit kan door regelmatig artikelen te plaatsen in lokale kranten, proactief handelen van vrijwilligers en informatiefolders verspreiden via voor de doelgroep herkenbare mediums (dorpshuizen, huisartsen etc.). - Geven en nemen De gemeente komt bewoners tegemoet bij het aanpassen van woningen. Niet alleen middels een stimuleringsbijdrage, maar ook in de praktische uitvoeringszaken. Om in aanmerking te komen voor een stimuleringsbijdrage dient een woningentree drempelloos te zijn. 	

verbeterpunten	<p>De gemeente wil, indien dit leidt tot herbestrating van gemeentelijke grond, onderzoeken of deze aanpassing opgenomen kan worden in gemeentelijke plannen voor herbestrating. Een voorbeeld hoe gemeente en bewoners nader tot elkaar proberen te komen.</p>
	<ul style="list-style-type: none">- Maak een financiële tegemoetkoming voldoende aantrekkelijk. Dit kan enerzijds te maken hebben met de grootte van de tegemoetkoming. Anderzijds kunnen randvoorwaarden verbonden aan de tegemoetkoming een rol spelen.

13 PROJECTDOSSIER WAALRE

13.1 Algemene gegevens

gemeente	Waalre	<u>Kerkdorpen</u> Waalre-dorp Aalst Ekenrooi
projectnaam	Blijvend thuis in eigen huis	
betrokken organisaties	gemeente Waalre Stichting gecoördineerd Ouderenwerk De Kempen BOZ	
initiatiefnemer	gemeente Waalre i.s.m. Stichting gecoördineerde ouderenwerk de Kempen (GOW)	
contactpersoon	Stichting Gecoördineerd Ouderenwerk de Kempen dhr. A. van de Ven	0497 – 514746 avdven@ouderenwerkdekempen.nl
startdatum	februari 2005	
status project	lopend	

organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 1</u> gemeente Waalre mevr. Monen 15 augustus 2005	
organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 2</u> Stichting gecoördineerd Ouderenwerk De Kempen dhr. van de Ven 31 augustus 2005	projectcoördinator
organisatie geïnterviewde datum	<u>Interview 3</u> BOZ dhr. van Nassau 02 augustus 2005	projectleider

13.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<p>Gemeente Waalre heeft in 2003 een ouderennota opgesteld naar aanleiding van de toenemende vergrijzing en het tekort aan seniorenwoningen.</p> <p>Binnen deze ouderennota zijn twee doelgroepen onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - huurders, waarvoor in overleg met de woningcorporaties het Opplussen van woningen - eigenaar bewoners (83%), waarvoor het project Blijvend thuis in eigen huis is opgestart 	
doel	<p>Ouderen die reeds kampen met vragen over de wijze waarop zij in de toekomst willen en kunnen wonen informeren over de mogelijkheden van woningaanpassingen.</p> <p>Ouderen die nooit hebben nagedacht over of stilgestaan hebben bij het nut van woningaanpassingen en de (on)mogelijkheden van de woning informeren.</p> <p>Stimuleren van het bewustwordingsproces</p>	
ketenbenadering	Het project is verankerd in de Ouderennota 2003. Eind 2005 moet verantwoording aan de Raad worden afgelegd over het eindresultaat. Men wil het project vervolgens eenmaal per 4 jaren herhalen.	
doelgroep invalshoek beoogd resultaat	55-plussers eigenaar-bewoners comfort en veiligheid aantal afgegeven persoonlijke woonverbeteradviezen	
betrokken organisaties/ rol	<p>gemeente Waalre</p> <p>Stichting gecoördineerd Ouderenwerk De Kempen (GOW)</p> <p>BOZ</p> <p>Ouderenorganisaie</p> <p>Gehandicaptenraad</p> <p>Vrijwilligers</p>	<p>projectcoördinator binnen gemeente</p> <p>projectleider</p> <p>leverancier/instructeur</p> <p>draagvlak vrijwilligers</p> <p>draagvlak</p> <p>contact met bewoners</p>
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. opstellen ouderennota 2003 2. raadsbesluit over opstarten project 3. inkopen methodiek Blijvend thuis in eigen huis 4. aanstellen projectcoördinator de Kempen 5. samenstellen werkgroep 	
doorlooptijd tijdsbesteding randvoorwaarden	<p>1 jaar (vanaf het raadsbesluit)</p> <p>40 dagen</p> <p>Goede afspraken binnen werkgroep over uitvoering financiering, middelen en doel middelen</p>	

<p>successen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - samenwerking met de projectgroep Er zijn binnen de projectgroep goede afspraken gemaakt over de opzet van het project, de uitvoering en de planning. - Samenwerking met ouderenorganisatie en gehandicaptenraad De vertegenwoordiging van beide organisaties in de projectgroep heeft geleid tot een goede draagkracht onder de doelgroep
<p>verbeterpunten</p>	<ul style="list-style-type: none"> -

13.3 Van start naar klant

stappenplan	<ol style="list-style-type: none">1. artikel in de nieuwsbrief van alle vijf ouderenorganisaties voor het werven van vrijwilligers2. perbericht in De Schakel (bekendheid aan project geven)3. brief aan 55-plussers eigenaar bewoners vanuit gemeente. De Kempen verzorgt de verzending, de gemeente de adressen Aangeschrevenen moeten reageren als ze willen meedoen (terugsturen van antwoordstrookje aan gemeente).4. gemeente draagt adressen voor toesturen vragenlijst over aan GOW de Kempen5. uitnodigen van bewoners die hebben gereageerd op de aanschrijving voor voorlichtingsbijeenkomst per kern6. organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor instructiebijeenkomst voor vrijwilligers ten behoeve van rondbrengen, ophalen en assisteren bij invullen vragenlijst7. vrijwilligers bezorgen bij bewoners een vragenlijst (gefaseerd over de 3 kerkdorpen) en bieden assistentie bij het invullen (op afroepbasis)8. drie weken na bezorgen komen vrijwilligers de vragenlijsten weer ophalen.9. instructiebijeenkomst voor vrijwilligers ten behoeve van invoeren van gegevens vragenlijst in de computer.10. vragenlijsten worden door vrijwilligers ingevoerd in de computer en persoonlijke woonverbeteradviezen worden samengesteld. Incomplete vragenlijst worden getracht compleet te maken.11. GOW de Kempen stuurt persoonlijke woonverbeteradvies toe en vijf folders van BOZ, de Zilveren Gids Comfortabele badkamer (KITZ) en een folder van het lokale Informatie- en Adviescentrum van GOW de Kempen.12. ingevoerde gegevens worden cijfermatig gebundeld in 3 deelanalyses (kerkdorpen) en één totaalanalyse (gemeente Waalre).13. conclusies analyse worden aangeboden aan B&W van gemeente Waalre14. evaluatiebijeenkomst met de projectgroep en vrijwilligers inclusief een feestelijk tintje
doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none">- lokaal extra draagkracht via medewerking van lokale ouderenorganisaties drie kerkdorpen- voorafgaand aan brief van de gemeente is een artikel verschenen in huis-aanhuisblad de Schakel- voor het werven van vrijwilligers is bij start van het project een artikel geplaatst in de Schakel (lokale krant).- de lokale KBO heeft een inlegvel bij de Nestor opgenomen met informatie over het project- persoonlijk contact met de vrijwilligers

informatiemateriaal	<p>Gehanteerd informatiemateriaal is ontwikkeld op basis van het handboek Blijvend thuis in eigen woning</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatiebrief bewoners met antwoordkaart - informatiefolder informatie- en adviescentrum GOW de Kempen - persoonlijke woonverbeteradvies - folders Blijvend thuis in eigen huis (5 stuks) - Zilveren Gids van KITZ
vragenlijst	<p><u>Vragenlijst</u> Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vragen over de woning - vragen waarin de bewoner gevraagd worden naar zijn mening over aanwezigheid van voorzieningen, veiligheid, sociale contacten - enkele persoonlijke gegevens zoals leeftijd, leeftijd partner en samenstelling huishouden <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BOZ
advies	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gebaseerd op vragen over de woning - verbeterpuntenwoning - zeer globale kostenindicatie verbeteringen <p><u>kosten woningadvies</u> geen kosten aan advies verbonden</p>
curriculum vitae	<p><u>vrijwilliger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - enthousiasme - betrokken - communicatief - geen bouwkundige kennis - computerkennis voor invoerwerk in computer
doorlooptijd tijdsbesteding	<p>16 weken</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 dagen voor projectleiding gemeente - 50 dagen voor projectleider GOW de Kempen - ongeveer 2,5 tot uur per advies voor 20 vrijwilligers (elk verantwoordelijk voor 20 adressen)
kosten	<p>€ 10.000,- waarvan: € 5.000,- voor BOZ € 5.000,- voor GOW de Kempen</p>
randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - voldoende vrijwilligers voor het voeren van gesprekken en woningopnames. - goede computerfaciliteiten

successen	<ul style="list-style-type: none"> - Verjongen van vrijwilligerspool Het project heeft nieuwe vrijwilligers aangetrokken die inzetbaar zijn voor anders projecten - Bewustwording onder de doelgroep Een hogere respons onder de doelgroep ondanks de bewoners zich moesten opgeven voor deelname (=terugsturen van een antwoordkaart) - Korte lijntjes De organisatie kende korte lijntjes naar de doelgroep mede dankzij het betrekken van de ouderenorganisatie en de vele vrijwilligers.
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebijeenkomst anders invullen Het verwachtingspatroon van bewoners week af van het doel van de bijeenkomst, namelijk het instrueren van deelnemers voor het Blijvend thuis in eigen huis project (hoe de vragenlijsten ingevuld moesten worden). Men verwachtte echter meer concrete informatie over grote verbouwingen, bestemmingsplanwijzigingen etc. - Voorkomen van incomplete vragenlijsten In de vragenlijsten zit een aantal lastigere vragen die kunnen leiden tot incomplete vragenlijsten. Vrijwilligers moesten vervolgens extra werk verrichten om ook deze vragenlijsten compleet te krijgen. Bij de voorlichtingsbijeenkomst kan dit opgevangen worden door extra uitleg. Daarnaast kan in de begeleidende brief hierover nog extra informatie worden opgenomen. - Project arbeidsintensief GOW de Kempen heeft veel arbeidsintensieve taken uitgevoerd. In de vervolgfase wil men meer gebruik gaan maken van vrijwilligers bijvoorbeeld bij het verzenden van brieven en de planning voor het langsbrengen en ophalen van vragenlijsten. - Persoonlijk verbeteradvies Dit advies is redelijk algemeen opgesteld. Om bewoners beter te verleiden tot aanpassing van de bewoner zou dit advies nog meer op de persoonlijke situatie moeten worden toegesneden. - De Schakel eenmalig te gebruiken Het huis-aan-huisblad is eenmalig te gebruiken voor werving van deelnemers. Het project moet continu onder de aandacht gebracht worden, onder andere middels publicatie van artikelen.

13.4 Van klant naar woning

stappenplan	- Woonmarkt in januari 2006
practische keten	Gedacht wordt aan: <ul style="list-style-type: none">- opvolging middels woonadviseur- ondersteuning vanuit de corporatie bij uitvoering van woningaanpassingen- follow up via belcontact half jaar na afgeven van woonverbeteradvies
successen	-
verbeterpunten	-

13.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u>	
	55-plussers aangeschreven door gemeente	
	Waalre-dorp	910
	Aalst en Ekenrooi	1876
	<u>Respons (ingevulde vragenlijsten en percentage aangeschrevenen)</u>	
	55-plussers die een vragenlijst hebben ingevuld	
	Waalre-dorp	406 (45%)
	Aalst en Ekenrooi	-
	Aantal afgegeven persoonlijke woonverbeteradviezen in Waalre-dorp	327 (36%)
	<u>Geadviseerde aanpassingen in woonverbeteradvies</u>	
	- verlagen drempelbadkamer	
	- anti-slip badkamervloer	
	- inbraakpreventie	
	- beugels bij toilet en douche/bad	
<u>Kosten geadviseerde aanpassingen woonverbeteradvies</u>		
Gemiddelde aanpassingskosten	€ 2.500,-	
<u>Verbeterde woningen</u>		
onbekend		
<u>Projectresultaat</u>		
Bewustwording	100%	
Voorlichting	36%	
Afgegeven woningadviezen	36%	
Gerealiseerde aanpassingen	onbekend	
successen	- Potentieel aan vrijwilligers De grootschalige aanschrijving vroeg om een groot aantal vrijwilligers. Werving middels een oproep heeft voldoende vrijwilligers getrokken en tevens het huidige bestand aan vrijwilligers verjongd.	
	- Meten is weten De methode van Blijvend thuis in eigen huis middes het zelf invullen van een vragenlijst zorgt voor een goede bewustwording onder de doelgroep. Wel moet een aantal vragen worde verduidelijkt zodat de uitval beperkt wordt.	
	- Enthousiasme van betrokken Zowel vrijwilligers als de leden van de projectgroep hebben met veel enthousiasme aan het project meegewerkt. Voor een dergelijk project waarbij beperkte financiële middelen beschikbaar zijn is enthousiasme een belangrijke motor.	

verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">- Heldere informatieversteking In de communicatie naar de doelgroep is het uitermate belangrijk om helder te zijn over doel en opzet van het project. Dit voorkomt ergenissen en onbegrip richting vrijwilligers.
-----------------------	---

14 PROJECTDOSSIER ZOETERMEER

14.1 Algemene gegevens

gemeente	Zoetermeer	
projectnaam	Langer wonen in eigen woning	
betrokken organisaties	Stichting Overleg Samenwerkende Ouderenorganisaties (OSO) Stichting Belangenbehartiging Ouderen (SBO) Gemeente Zoetermeer Provincie Zuid Holland	
initiatiefnemer	SBO Zuid Holland Provincie Zuid-Holland	
contactpersoon	Peter van Strijen, Voorzitter werkgroep Wonen, OSO	langerwonenineigenwoning@planet.nl
startdatum	december 2004	
status project	lopend afronding verwacht in september 2005	

	<u>Interview 1</u>	
organisatie geïnterviewden datum	St. Overleg Samenwerkende Ouderenbonden Peter van Strijen 01 augustus 2005	projectleider

	<u>Interview 2</u>	
organisatie geïnterviewden datum	St. Overleg Samenwerkende Ouderenbonden Loek Schouten 01 augustus 2005	secretaris

14.2 Van initiatief naar start

aanleiding	<u>Groeiend tekort aan seniorenwoningen</u> Onderzoek naar woonmogelijkheden voor ouderen in Zuid-Holland laat tekorten zien	
doel	<u>Structurele bewustwording</u> Bewoners in vroeg stadium voorlichten over voorzieningen die hun woning geschikt maken voor lang, comfortabel en veilig woonplezier	
ketenbenadering	Het project Zoetermeer is een op zichzelf staand project en niet ingebed in gemeentelijk beleid. Geen uitwisseling met ZorgRing Zoetermeer (welzijnsorganisaties en zorgorganisaties)	
doelgroep invalshoek beoogd resultaat	60-plussers comfort, veiligheid en valpreventie bewustwording en aanzetten tot doen van woningaanpassingen	
betrokken organisaties/ rol	Overleg Samenwerkende Ouderenbonden Zoetermeer (OSO, werkgroep Wonen) SBO Zuid Holland (via SBO Zuid Holland)	projectcoördinator financier , kennisleverancier
stappen	<ol style="list-style-type: none"> 1. onderzoek woonmogelijkheden senioren Zuid Holland (door SBO Zuid Holland) 2. indienen subsidieaanvraag project Langer wonen in eigen woning (door SBO Zuid Holland) 3. overleg gemeente over lokaal initiatief (wethouder wonen) 4. opstarten project door werkgroep Wonen van OSO 	provinciaal fiattering provincie fiattering lokaal draagvlak , kennis en netwerk
doorlooptijd	januari 2003 tot augustus 2004 afstemming provincie en SBO augustus 2004 tot december 2004 afstemming SBO en OSO december 2004 start project	
tijdsbesteding randvoorwaarden	8 dagen vanaf start project aanwezigheid projectplan gemeentelijke / provinciale subsidie	

successen	<ul style="list-style-type: none"> - het profileren van ouderenbonden met een toegankelijke dienstverlening voor <u>alle</u> senioren - enthousiasme van de betrokken werkgroep
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - overdracht project van SBO naar OSO heeft geleid tot een vertraagde start. - er was geen contact met de welzijns/zorgorganisaties (ZorgRing Zoetermeer) over het project. Als gevolg hiervan is geen gebruik gemaakt van eventuele mogelijkheden om het project (deels) te integreren met het project Signalerend huisbezoek van de ZorgRing. - meer kennisuitwisseling met overige pilotgemeenten; dat heeft in de uitvoeringsfase meer 'body' gekregen. - de gebruiksvriendelijkheid en de doelmatigheid van het computerprogramma 'de toolkit' was door het SBO onvoldoende uitgetest.

14.3 Van start naar klant

stappenplan	<p><u>Pilot onder 50 leden ouderenbond (december 2004 – maart 2005)</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. uitzetten proefmailing2. oriëntatiebezoek aan 12 geïnteresseerde leden3. uitgebreid woningonderzoek bij 2 leden4. bijstelling te gebruiken materiaal <p><u>Uitvoering project (maart 2005 – september 2005)</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. anschrijven 60-plussers door gemeente (brief met antwoordkaart en brochure) de brief was ondertekend door de wethouder Wonen en de voorzitter werkgroep OSO-Wonen. het terugsturen van de antwoordkaart betekent dat de bewoner een vrijblijvend een gratis oriëntatiegesprek wenst.2. antwoordkaarten worden verzameld door gemeente en doorgestuurd aan projectcoördinator OSO3. werven van vrijwilligers via een oproep in lokale bladen van ouderenbonden en via VIP (Vrijwilligers Informatiepunt) en ZorgRing.4. instrueren van vrijwilligers (gesprekshandleiding is beschikbaar)5. vrijwilligers maken afspraak met bewoner voor oriëntatiegesprek6. uitvoeren van oriëntatiegesprekken waarin vragen over:7. wonen, zorg en welzijn, mogelijke knelpunten van de woning en/of woonomgeving8. bij de bewoner wordt een informatiepakket achtergelaten met:9. 'doe-het-zelf'-checklist met meer dan 40 mogelijke aanpassingen10. informatie over waarom woningaanpassingen nodig zijn en over het Politiekeurmerk veilig wonen11. reactieformulier oriëntatiegesprek met mogelijkheid voor opgeven voor een uitgebreide woningopname12. uitvoeren uitgebreid woningopname13. uitreiken woningadvies
doelgroepbenadering	<ul style="list-style-type: none">- lokaal extra draagkracht via medewerking van werkgroep Wonen van OSO- brief met brochure en antwoordkaart aan 60-plussers- eenmalig artikel in huis-aan-huisblad Zoetermeer- voortgangsrapportage in lokale bladen van ouderenbonden- mondelinge informatieverstrekking middels gratis oriëntatiegesprek
informatiemateriaal	<ul style="list-style-type: none">- Gehanteerd informatiemateriaal is ontwikkeld door de werkgroep. Basis voor het informatiemateriaal is het project Bleiswijk geweest en de output van de Toolkit Langer wonen in eigen woning. Het nu ontwikkelde materiaal is bruikbaar voor volgende projecten.

<p>vragenlijst</p>	<ul style="list-style-type: none"> - informatiebrief bewoners met antwoordkaart - handleiding voor het oriëntatiegesprek - 'doe-het-zelf'-checklist - vragenlijst bij het oriëntatiegesprek - informatie 'waarom woningaanpassingen' - reactieformulier <p>informatie Toolkit Langer wonen in eigen woning</p> <p><u>Vragenlijst oriëntatiegesprek</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuleren bewoner tot nadenken over de eigen woonsituatie (blijven of verhuizen) - informatie genereren t.b.v. beleid gemeente (bekendheid welzijns/zorgfaciliteiten, algemene gezondheidskenmerken) <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OSO - lokale informatie
<p>vragenlijst (vervolg)</p>	<p><u>Vragenlijst woningverbetering</u></p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in beeld brengen van (on)mogelijkheden van de woning voor bewoner - aanreiken van globale kostenindicatie <p>Bron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toolkit Langer wonen in eigen woning
<p>advies</p>	<p><u>woningadvies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbeterpunten woning - kostenindicatie verbeteringen - informatie met betrekking tot uitvoering van verbeteringen - verwijzing naar WVG en Politiekeurmerk veilig wonen - informatie ten aanzien van domotica <p><u>kosten woningadvies</u></p> <p>leden ouderenbond € 50,- niet-leden € 75,-</p>
<p>curriculum vitae</p>	<p><u>vrijwilliger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - enthousiasme - vriendelijkheid - beperkte bouwkundige kennis, geen computerkennis
<p>doorlooptijd tijdsbesteding</p>	<p>28 weken (exclusief pilot)</p> <p>totaal 48 dagen, waarvan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 dagen voor projectleiding - 23 dagen voor oriëntatiegesprekken - 5 dagen voor evaluerende vergaderingen - 8 dagen voor stagiaires t.b.v. invoeren woninggegevens

kosten randvoorwaarden	<p>€ 4.000,- voor drukwerk, portokosten en antwoordkaart (kosten door gemeente Zoetermeer gedragen)</p> <ul style="list-style-type: none"> - voldoende vrijwilligers voor het voeren van gesprekken en woningopnames - medewerking gemeente voor het verkrijgen van adressen
successen	<ul style="list-style-type: none"> - professionele uitvoering van het project (goed informatiemateriaal, medewerking gemeente en softwareprogramma) geeft bewoners een heel positief beeld van de vrijwilligersorganisatie - het project heeft een stimulerende werking richting bewoners, men gaat over het 'ouder worden' nadenken - uitvoeren van een pilot met kleine omvang maakt betrokkenen vertrouwd met het project en geeft inzicht in de benodigde capaciteit bij een grootschalige mailing en respons. - inschakelen van stagiaires van het Leer-Werkcentrum Zoetermeer bij het invoeren van de woninggegevens.
verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> - In overleg met welzijn en zorg nagaan of het project raakvlakken heeft met andere projecten. In Zoetermeer kent de ZorgRing het Signalerend huisbezoek voor 75-plussers waardoor het voorkwam dat bewoners toevalligerwijze voor beide projecten werden bezocht. Mogelijkheden tot het inhoudelijke integreren van de twee bezoeken zijn vooraf niet verkend. - Werving van vrijwilligers had een beperkt resultaat. In tegenstelling tot kleinere gemeenten bleek in Zoetermeer een gering aantal vrijwilligers mee te willen werken aan het project (5 personen). De oproep is gedaan in de eigen bladen van de lokale ouderenbonden en in de betrokkenheid van die groep is de projectleiding teleurgesteld. Van een oproep in algemene H.a.h.-bladen werd nog minder heil verwacht. Gevolg van het geringe aantal deelnemers is geweest dat het uitvoeren van de oriëntatiegesprekken een langere periode in beslag heeft genomen dan was voorzien. Ook werd van de betrokken vrijwilligers een grotere inspanning gevraagd. Het imago van het project (professioneel, betrouwbaar, informatief) kan hierdoor geschaad worden. - Voor het woningadvies worden kosten in rekening gebracht (€ 50,- of € 75,-). Het vragen van een vergoeding en/of de hoogte van de vergoeding kan bewoners ervan weerhouden om een uitgebreid woningadvies aan te vragen. Hiermee verliest het project aan reikwijdte. Anderzijds: dit bedrag is maar een fractie van de kosten van woningverbetering. Opvallend is in ieder geval de terugval in aantal bewoners die een gratis oriëntatiegesprek zijn aangegaan en bewoners die een uitgebreid woningadvies hebben aangevraagd (185 respectievelijk 12).

- Het uitzetten van een pilot onder leden van de ouderenbonden kan een vertekend beeld geven van de te verwachten respons bij een algemene mailing. Leden van een ouderenbond zullen naar alle waarschijnlijkheid een grotere betrokkenheid hebben waardoor de respons hoger ligt. In Zoetermeer leverde de pilot een respons op van 24%, terwijl de algemene mailing een respons gaf van ruim 10%.
- De projectleiding in handen leggen van een vrijwilliger is mogelijk, maar vooraf dient goed duidelijk te zijn welke inspanning op een gegeven moment van deze persoon wordt gevraagd. De projectleiding in handen leggen van een medewerker van bijvoorbeeld de ZorgRing (professionele organisatie) zou in Zoetermeer kunnen betekenen dat gebruik gemaakt kan worden van de eigen vrijwilligersbank en op gezette tijden snel extra capaciteit/ondersteuning ingeschakeld kan worden zodat de voortgang van het project niet in het gedrang komt.

AANPASSINGEN WONING	Plan: "Langer wonen in eigen woning"									
"doe-het-zelf-formulier"	voor-&	woon	lo-	werk-	hoofd-	bad-				
(OSO-Wonen 15.03.05)	achter-	ka-	toi-	geer-	ka-	keu-	slaap-	ka-	bal-	
	deur 1)	hal	mer	let	kamer	mer	ken	kamer	mer	kon trap
Bouwjaar woning.....	Aankruisen wat NIET aanwezig is									
toegangspad(en) vlak en anti-slip	vO aO						O 2)			O
drempels buitendeuren maximaal 4 cm	vO aO						O 2)			O
drempels binnendeuren maximaal 2 cm			O	O	O	O	O	O		
drempel badkamer beide zijden maximaal 4 cm										O
buitenlamp (aan/uit of met schemerschakelaar)	vO aO						O 2)			O
handgreep onder slot aan buitenzijde deur	vO aO						O 2)			O
kan zien wie er voor de voordeur staat	vO									
deurmat goed verzonken		O								
aan beide zijden een leuning of handgrepen										O
goed licht op aanrecht en kookplaat							O			
eengreepsmengkraan boven aanrecht							O			
niet hoeven bukken voor koelkast							O			
vloeren bij natheid voldoende stroef		O		O			O		O	O
eengreepsmengkr wastafel en glocue +thermost.									wO aO	
kraanbediening douche/bad buiten waterstraal										O
stevige doucheglijstang of handgrepen										O
douche of badbodem vlak en anti-slip										O
beugelsteunen				O						O
douchezijde of plastic tuinstoel										O
heetwaterleidingen geïsoleerd										O
2e toilet op slaapétage				O						
verhoogde toiletpot				O						O
nachtlampje; continu of aan/uit op beweging				O					O	
lichtschakelaar vanuit bed									O	
telefoonaansluiting of mobiel									O	
hoogte stopcontacten tussen 70/170 cm.		O	O	O	O	O	O	O	O	O
hoogte lichtschakelaar tussen 70/170 cm		O	O	O	O	O	O	O	O	O
min. 1 raam makkelijk openen tussen 70-170cm			O		O	O	O	O	O	O
stevige vensterbanken			O		O	O	O	O		
geen scherpe radiatoren		O	O	O	O	O	O	O	O	O
teruggebogen deurkrukken	vO aO		O	O	O	O	O	O	O	O
geen losliggende kabels		O	O		O	O	O	O		
hebben losse vloerkleedjes een anti-sliplaag		O	O	O	O	O	O	O	O	O
stickers op de ramen van glazen doorgangen		O	O		O	O	O	O	O	O
1 rookmelder per verdieping		O								O
sleutel ook bij derden of bekend bij hulpv. inst.	O									
deurbreedte voor- / achterdeur >85 cm	vO aO						O 2)			
binnendeuren minimaal 75 cm breed			O	O			O	O	O	
goed hang-en sluitwerk met ** 3)	vO aO						O 2)			O
buitendeuren op nachtslot van buitenaf te openen	vO aO						O 2)			O

3) Politiekeurmerk voor goed hang- en sluitwerk begint vanaf twee **, deze sterren van St Kwal.centrum Gevelelementen staan op de slotplaat gegraveerd.

1)achterdeur vaak: tuindeur
2)mits direct naar buiten openend

afbeelding 7 'doe-het-zelf'- checklist

14.4 Van klant naar woning

stappenplan	Project Zoetermeer is nagenoeg afgerond. Medio augustus worden de woningadviezen uitgereikt. Er zijn geen plannen voor een vervolgproject
praktische keten	Er zijn geen plannen voor een vervolgproject

14.5 De resultaten

kwantitatieve gegevens resultaat	<u>Aanschrijven</u> 60-plussers aangeschreven door gemeente (helpt totale doelgroep)	1800
	<u>Respons</u> 60-plussers die een vrijblijvend oriëntatiegesprek willen aangaan	185
	60-plussers die een uitgebreid woningadvies willen ontvangen	12
	<u>Afgegeven adviezen</u> Totaal zijn 14 woningadviezen afgegeven (waarvan 2 in pilotfase)	
	Respons op basis van het aantal afgegeven woningadviezen bedraagt minder dan 1%	
	<u>Kosten geadviseerde aanpassingen</u> Gemiddelde aanpassingskosten nog onbekend	
	<u>Verbeterde woningen</u> Er zijn nog geen woningen gemeld waar aanpassingen zijn uitgevoerd	
	<u>Projectresultaat</u> Bewustwording	100%
	Voorlichting	100%
	Vrijblijvend oriëntatiegesprek	10%
Afgegeven woningadviezen van degenen die een oriëntatiegesprek aanvroegen	6,5%	
Gerealiseerde aanpassingen	onbekend	
klanttevredenheid	Indruk van projectgroep aan de hand van de reacties aan het einde van de bezoeken is, dat men positief is over de informatieverstrekking en de contacten met de vrijwilliger. Dit zal door de projectgroep niet nader worden onderzocht.	
successen	<p>Straal als vrijwilligerorganisatie een professionele houding uit met goede informatievertrekking. Dit kan een extra positieve bijdrage leveren aan acceptatie van de informatie en de bewustwording bij de doelgroep</p> <p>Maak betrokken vrijwilligers vertrouwd met het project middels een kleinschalige pilot.</p> <p>Maak de te verwachten respons inzichtelijk via een kleinschalige pilot onder de doelgroep. Stem vervolgens de benodigde capaciteit voor een grootschalige mailing af op deze respons.</p>	

verbeterpunten

Informeertijdig naar raakvlakken met soortgelijke lokale projecten zodat naar een gezamenlijke meerwaarde/efficiëntie kan worden gestreefd.

Maak gebruik van vrijwilligersnetwerken en gebruik hierbij, naast een oproep in ouderenblad, ook een persoonlijke benadering.

Maak een goede prijs-kwaliteit afweging bij het vaststellen van de in rekening te brengen kosten van het woningadvies. Te hoge kosten kan het laten uitvoeren van een uitgebreide woningopname negatief beïnvloeden.

Voorkom bij het uitvoeren van een pilot een vertekening van de respons door in de pilot zowel leden als niet-leden van ouderenbonden aan te schrijven.

Leg de projectleiding in handen van een medewerker van een professionele organisatie met een uitgebreid (vrijwilligers)netwerk.

BIJLAGE I VRAGENLIJSTEN

notitie

V2BO Advies
Rijksstraatweg 269,
3956 CP LEERSUM
telefoon: 0343-469929
fax: 0343-469977
info@v2bo.nl

project : inventarisatie OEB-projecten
betreft : vragenlijst
datum: : 28 juli 2005

De vragenlijst valt uiteen in vier onderdelen:

- 1 van initiatief naar start: de voorbereiding
- 2 van start naar klant: de uitvoering
- 5 van klant naar woning: de woninggrepen
- 6 resultaatgegevens

1 van initiatief naar start: de voorbereiding

In deze fase ontstaat uit een initiatief een projectplan. De weg kan op diverse manieren worden bewandeld. Een en ander is bijvoorbeeld afhankelijk van de organisatie die het initiatief neemt en de slagkracht van deze organisatie. Is samenwerking met andere organisaties om tot uitvoering te kunnen komen een wens of juist een 'must'. Er bestaat een relatie tussen beoogde doelgroep en relevantie van betrokken partijen.

Belangrijke vragen zijn:

- a. welke organisatie(s) heeft het initiatief genomen voor het project
- b. wat is de aanleiding voor het project
- c. is het project verankerd in een gemeentelijk/regionaal/provinciaal beleidsplan
- d. wat is het doel van het project (woningverbetering, voorlichten over bestaande producten en diensten welzijn, vergroten zelfredzaamheid,)
- e. welke invalshoek is gebruikt (comfort, veiligheid, ouder worden etc.)
- f. welke doelgroep staat in het project centraal en welke afweging is hierbij gemaakt (huurders/kopers/leeftijd/ligging wijk/ontwikkeling gebied)
- g. welk resultaat wordt beoogd (aantal woningadvies, algemeen adviezen, aangepaste woningen)
- h. is het voor de initiatiefnemer mogelijk en gewenst geweest om het project zelfstandig uit te voeren
- i. welke organisaties zijn betrokken bij het project (bijvoorbeeld gemeente, st. Welzijn, vrijwilligers)
- j. welke rol hebben betrokken organisaties (financierder, kennisleverancier, projectleider, ondersteunend uitvoerende)
- k. indien sprake is van een samenwerking, lukt het om met meerdere partijen een goede projectorganisatie op te zetten
- l. is de doelstelling, betrokkenheid partijen, wijze van samenwerking en beoogd resultaat van het project vooraf verwoord in een projectplan/businessplan
- m. heeft het wel/niet hebben van een projectplan invloed gehad op de voortgang van het project
- n. heeft het wel/niet verankerd zijn in een beleidsplan invloed gehad op de voortgang van het project
- o. hoeveel tijd heeft de voorbereiding in beslag genomen (van initiatief tot en definitief projectplan, inclusief eventueel benodigde financieringsakkoord)
- p. wat was succesvol en wat was niet succesvol in deze fase

- q. wat maakt het project succesvol (unique sellingpoints)
- r. welke kosten en uren zijn gemaakt in deze fase
- s. wordt het project gesubsidieerd en zo ja, middels welke regeling
- t.

2 van start naar klant: de uitvoering

Het projectplan ligt klaar, de organisaties staan in de startblokken. De klant moet worden benaderd. Er zijn afspraken gemaakt (of afspraken moeten gemaakt worden) over de wijze van benaderen, het inzetten van adviseurs en bijbehorend adviseursprofiel, het gebruik van materiaal (folders, software), het administratieve werk etc.

Belangrijke vragen zijn:

- a. staat de klant centraal (welzijn, zorg) of staat de woning centraal in het project (woningverbetering)
- b. beschrijf de uitvoeringsfase in stappen en gezien op een tijdbalk
- c. noem per stap de betrokken partijen en hun takenpakket
- d. welk (ondersteunend) materiaal is gebruikt per stap (krantenartikel, informatiebrief, folder, zendtijd lokale zender,)
- e. is gebruik gemaakt van bestaand materiaal of is eigen materiaal ontwikkeld (m.a.w. kan informatiemateriaal voor meerdere projecten gebruikt worden of is het uniek materiaal)
- f. welke onderwerpen zijn opgenomen in de vragenlijst en welke vragen horen bij het onderwerp (noem bron behorende bij vragen)
- g. welk eisenpakket wordt gebruikt om de woning te toetsen (basiseisen Toolkit, eisenpakket BOZ/Blijvend thuis in eigen huis, zelf samengesteld eisenpakket)
- h. hoe ziet de cv van de ouderenadviseur eruit (sociaal onderlegd, technisch onderlegd of beide)
- i. hoe ziet de cv eventueel betrokken vrijwilligers eruit
- j. geef per betrokken partij de belangrijkste bijdrage aan het project
- k. welke onderwerpen komen in het advies terug (welzijn-, zorg-, woonadvies, subsidiemogelijkheden, praktische productinformatie, informatie over verbouwingen)
- l. hoeveel tijd vraagt één advies, van eerste contact tot het afgeven van het advies)
- m. wat was succesvol en wat was niet succesvol in deze fase
- n. zijn er kosten verbonden aan het advies (te betalen door bewoner)
- o. welke kosten en uren zijn gemaakt in deze fase
- p. ...

3 van klant naar woning: de woninggrepen

Het woningadvies ligt op tafel. Maar hoe nu verder? Wat is binnen het project nog geregeld voor de vertaling van het woningadvies in grote of kleine ingrepen ?

- a. is bij klanten bekend wie de ingrepen kan uitvoeren / zijn er binnen het project afspraken gemaakt over de uitvoering door één partij
- b. is sprake van een follow up na het afgeven van een woningadvies (bijvoorbeeld ½ jaarlijks belcontact)
- c. wat was succesvol en wat was niet succesvol in deze fase
- d. welke kosten en uren zijn gemaakt in deze fase

4 resultaatgegevens

Kwantitatief

- a. aangegeven per projectfase hoeveel mensen zijn benaderd en hoeveel mensen hebben gereageerd
- b. aangegeven hoeveel adviezen zijn gegeven
- c. aangegeven hoeveel woningen zijn verbeterd
- d. aangegeven hoeveel adviezen hebben geleid tot een verhuizing
- e. gemiddelde (geadviseerde) verbeteringskosten (bij woningadvies)
- f. is het beoogde projectresultaat behaald (wat wordt als resultaat gemeten)
- g. ...

Proces

- h. welke organisatie is voor het project onontbeerlijk gebleken en waarom
- i. wat heeft een negatief effect op het project gehad en hoe kan dat in de toekomst verholpen worden
- j. wat heeft een positief effect op het project gehad en kan dit in de toekomst nog verder uitgebuit worden
- k. als het project opnieuw uitgevoerd zou moeten worden met dezelfde doelgroep, hoe zou het stappenplan er uitzien
- l. benodigde tijd voor uitvoering van het totale project, van initiatief tot advies
- m. benodigde financiële middelen voor het totale project
- n. benodigde fte voor uitvoering project (projectleider en ondersteuning)
- o. benodigde fte voor advisering aan klanten (adviseurs/vrijwilligers)
- p.

Klant

- q. hoe heeft de klant het project ervaren?
- r. is men tevreden over de informatieverstrekking
- s. is men tevreden over het contact met de ouderenadviseur/vrijwilliger
- t. is men tevreden over het eindadvies
- u. op welke punten spreekt het advies aan
- v. wat wordt gemist in het advies
- w. welke verbeterkosten worden in het advies genoemd
- x. is men van plan om het woningadvies uit te voeren, zo nee waarom en welke onderdelen wel of niet
- y. zijn er belemmeringen om het woningadvies op te volgen
- z. als men het woningadvies geheel of gedeeltelijk opvolgt/uitvoert welke grote of kleine ingrepen worden dan vooral uitgevoerd en waarom
- aa. welke klanten volgen het woningadvies geheel of gedeeltelijk op (leeftijd, inkomen, huurder/koper)
- bb. welke middelen kunnen worden ingezet om de klant te verleiden tot het doen uitvoeren van het woningadvies
- cc.

Op te vragen bij elk project

- projectplan / gegevens subsidieaanvraag
- toetsingskader (eisenpakket woning en)
- promotiemateriaal (folders, informatiebrief)
- vragenlijst bewoner (input)
- bewonersadvies (output)
- gegevens doelgroep (woningtype, leeftijd, koop/huur,)
- werkgebied (SV, herstructureringsgebied,)

Gegevens geïnterviewde

- naam
- functie binnen project
- telefoonnummer
- emailadres

notitie

V2BO Advies
Rijksstraatweg 269,
3956 CP LEERSUM
telefoon: 0343-469929
fax: 0343-469977
info@v2bo.nl

project : Inventarisatie OEB projecten
betreft : Vragenlijst bewoners
datum: : 22 augustus 2005

NAAM BEWONER

GEMEENTE

Datum

a. deelnemer of niet deelnemer aan project

b. hoe op de hoogte gesteld van het project

- aangeschreven
- artikel in de krant / seniorenblad
- mondeling

c. mening over wijze van werven voor deelname project

- methode met antwoordkaart
- zelf aanmelden

d. is men tevreden over de informatieverstrekking.

informatieve waarde, duidelijkheid, aansprekendheid

- uitnodigingsbrief deelname project
- informatiebijeenkomsten
- foldermateriaal
- ...

e. waar moet informatie beschikbaar zijn

- Bouwmarkten (zoals Gamma), Bibliotheek, Supermarkt, Makelaar, Installateurs, Gemeente, Huisarts, Kapper, Wijkcentrum, Zwembad, Apotheek, Fysiotherapeut, Thuiszorgwinkel, Anders, namelijk

ALLEEN VOOR MENSEN MET WOONADVIES

f. is men tevreden over het contact met de ouderenadviseur/vrijwilliger

- professionaliteit
- kennis van woonverbeteringen
- kennis van welzijn en zorg
- alleen contact via professionele adviseurs

g. is men tevreden over het eindadvies

- voldoende informatief
- woning wordt herkend in advies
- begrijpelijk
- zorgelijk gebracht, niet aantrekkelijk

h. op welke punten spreekt het advies aan

i. wat wordt gemist in het advies

j. is men van plan om het woningadvies uit te voeren, zo nee waarom niet

- voelt zich te jong
- verhuist naar een verzorgingstehuis wanneer nodig (is men op de hoogte van de wachtlijstenproblematiek)

k. zijn er belemmeringen om het woningadvies op te volgen

- ziet op tegen besommeringen in huis
- ziet op tegen contact met aannemers

l. als men het woningadvies geheel of gedeeltelijk opvolgt/uitvoert welke grote of kleine ingrepen worden dan vooral uitgevoerd en waarom

- 1) Drempels verwijderen
- 2) Beugels in de badkamer
- 3) Beugels in het toilet
- 4) Verhoogde toiletpot

- 5) Anti-slip in de badkamer
- 6) Douchezitje
- 7) In hoogte verstelbaar aanrecht/keukenkastjes
- 8) Toilet op de slaapverdieping
- 9) Traplift
- 10) Hellingbaan bij (voor)deur
- 11) Anders, nl.....
- 12) Geen aanpassingen aanwezig/ nodig**

m. welke klanten volgen het woningadvies geheel of gedeeltelijk op (leeftijd, inkomen, huurder/koper)

VOOR ALLE BEWONERS

n. welke middelen kunnen worden ingezet om u aan te zetten tot het aanpassen van uw woning

- subsidie op aanpassingen
- technische ondersteuning
- onderwerp minder zorgelijk brengen
- noodzaak i.v.m. zorgverlening

o. vindt u dat de overheid te betutteld bezig is?

p. Welke aanpassingen heeft u in verband met uw gezondheid op dit moment nodig in uw woning? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Drempels verwijderen
- 2) Beugels in de badkamer
- 3) Beugels in het toilet
- 4) Verhoogde toiletpot
- 5) Anti-slip in de badkamer
- 6) Douchezitje
- 7) In hoogte verstelbaar aanrecht/keukenkastjes
- 8) Toilet op de slaapverdieping
- 9) Traplift
- 10) Hellingbaan bij (voor)deur
- 11) Anders, nl.....

Geen aanpassingen aanwezig/ nodig