



Gemeente
Amsterdam

Bouwen aan beter wonen voor ouderen

Eindrapportage
pilot

“Sluitende keten wooncoaches stadsdeel Centrum”

Mieke Stoopendaal
IMMEDIACY

31 mei 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting

Leeswijzer

1. Inleiding
 - 1.1 Aanleiding
 - 1.2 Opdracht
2. Doel en werkwijze
 - 2.1 Doel pilot
 - 2.2 Werkwijze
3. Uitkomst gespreksrondes: algemene thema's
 - 3.1 Probleem(h)erkenning
 - 3.2 Doelgroep
 - 3.3 Aanbod
 - 3.4 Woningaanpassing
 - 3.5 Ketenaanpak
 - 3.6 Regelgeving
 - 3.7 De wooncoach
 - 3.8 Buurt of stad?
 - 3.9 De boodschap
4. Uitkomst gespreksrondes: processtappen
 - 4.1 Bereiken van ouderen
 - 4.2 Signalering woonproblemen
 - 4.3 Bewustwording
 - 4.4 Activeren of helpen?
 - 4.5 Warme overdracht
5. Samenwerkingsmodel
 - 5.1 Van processtappen naar bouwstenen
 - 5.2 Van bouwstenen tot samenwerkingsmodel
6. Afsprakenkader
 - 6.1 Uitkomst conferentie
 - 6.2 Sfeer en commitment
7. Conclusie

Bijlagen:

1. Overzicht deelnemers pilot (*attentie privacywetgeving*)
2. Samenvatting conferentie 16 mei 2018
3. Uitkomsten interactieve sessie 16 mei 2018
4. Presentatie uitkomst gespreksrondes (Mieke Stoopendaal 16 mei 2018)
5. Presentatie voorstel 'slim samenwerken' (Age Niels Holstein 16 mei 2018)

Samenvatting

Probleemstelling

De vraag naar woningen geschikt voor ouderen is groot en zal de komende jaren nog verder stijgen. Het aanbod in het Centrum is beperkt en neemt maar mondjesmaat toe. Hoe eerder ouderen actief op zoek gaan naar een andere woning, hoe meer kans zij hebben een voor hen geschikte woning in de binnenstad te vinden. Hoe kunnen we de ouderen daarbij ondersteunen? Hoe kunnen we de toeleiding van ouderen naar voor hen geschikte woningen in het Centrum verbeteren?

Doel pilot

In februari gaf het programmateam Ouderenhuisvesting samen met het stadsdeel Centrum het startsein voor de pilot 'Sluitende keten wooncoaching stadsdeel Centrum'. Doel van de pilot is:

meer ouderen in het Centrum stimuleren zelf actief te zoeken naar een geschikte woning of de eigen woning tijdig aan te passen, zodat meer ouderen langdurig zelfstandig kunnen blijven wonen.

Laurens Ivens (wethouder wonen) zei het tijdens een bijeenkomst in het kader van deze pilot als volgt: "De opties voor ouderen zijn beperkt: accepteren dat men minder in staat is de deur uit te gaan of accepteren om naar een ander deel van de stad te verhuizen. Beide opties zijn niet wenselijk." Hij steunt de pilot dan ook van harte.

Slim samenwerken

De huisvesting van ouderen gaat velen aan het hart. Professionele organisaties maar ook bewonersorganisaties doen hun best om ouderen te helpen. Maar het oplossen van woonproblemen vraagt kennis, ervaring, tijd en inzet. Dat maakt het een complex thema. Door effectieve samenwerking van professionals en vrijwilligers en intensivering en versterking van de inzet van wooncoaches kunnen we meer ouderen bereiken en helpen. Centraal staat in deze pilot dan ook de vraag welke acties en afspraken nodig zijn om tot een betere samenwerking tussen partijen te komen en hoe we kunnen zorgen dat de wooncoaches hun werk beter en met meer resultaat kunnen uitvoeren?

Samenwerkingsmatrix

In gesprek met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen is informatie verzameld over de wijze waarop nu wordt samengewerkt, over knelpunten, zorgen, verwachtingen en wensen. Analyse van al deze informatie heeft geleid tot het ontwikkelen van een samenwerkingsmodel, een matrix waarin 10 processtappen (bouwstenen) worden gekoppeld aan de (potentiele) inzet van partijen. Invulling van die matrix laat zien dat er geen doorlopende keten is. Voor de meeste processtappen hebben een of meer partijen een verantwoordelijkheid, al blijkt uit de gesprekken dat die verantwoordelijkheid in een aantal gevallen wel beter kan worden ingevuld. Enkele kolommen in de matrix zijn echter niet of slecht gevuld. Dat is vooral het geval bij het passief en actief ondersteunen van ouderen bij het realiseren van een woningaanpassing of verhuizing. Het missen van dat onderdeel breekt de keten en dit kan betekenen dat ouderen kansen missen of bewust laten lopen bij gebrek aan hulp.

Netwerk versterken

Bij deze pilot was een groot aantal organisaties van vrijwilligers en professionals betrokken. Zoals we hoopten bij het opzetten van de pilot zijn er tijdens de gesprekstafels en de conferentie nieuwe contacten gelegd en oude versterkt. Veel deelnemers hebben de kans genomen elkaar en elkaars werk beter te leren kennen. Sommigen hebben ter plekke een afspraak gemaakt voor verder overleg en afstemming. Het was een neven doel van deze pilot, maar wel van cruciaal belang. Om goed en slim te kunnen samenwerken moet je elkaar immers wel kennen en weten te vinden.

Wooncoaching en verhuisregie

Uit alles is gebleken dat wooncoaching hoog gewaardeerd wordt in Centrum en van belang is in het proces. Toch speelt wooncoaching slechts een kleine rol in de aanpak van de problematiek. Het aantal gesprekken dat de wooncoaches met ouderen voeren is laag en het effect van informatie tijdens bijeenkomsten voor ouderen is gering. Dat is jammer en het is dan ook van groot belang wooncoaching bekender te maken en te versterken door de verbinding te zoeken met bewonersorganisaties en vrijwilligers in de buurten. De wooncoach informeert en adviseert, maar kan de oudere niet verder dan dat ondersteunen. Als men kiest voor woningaanpassing of verhuizing is er geen organisatie die daarbij ondersteuning biedt. Om dat gat te dichten is aangegeven dat partijen graag een professioneel 'verhuisregisseur' aan het werk zien, die ouderen kan begeleiden tot de woningaanpassing of verhuizing gerealiseerd is.

Communicatie

Centraal stond in alle gesprekken verbetering van de communicatie. Daarbij gaat het om communicatie over de verhuisregelingen, wetgeving en het beschikbare aanbod. Ook gaat het over de vraag welke informatie ouderen nodig hebben om zich bewust te worden van de keuzes die zij mogelijk moeten maken ten aanzien van hun woonsituatie. Hoe kunnen we hen bereiken, wat spreekt hen aan, welke vorm en welke frequentie is passend? Basis van de communicatie naar ouderen is een gedeelde 'boodschap'. Het is voor ouderen van belang te weten dat er kansen en mogelijkheden zijn om in het Centrum zelfstandig te blijven wonen en dat partijen zich inspannen om die kansen zo groot mogelijk te maken. Maar het is geen garantie, het lukt niet altijd.

De gemeente heeft tijdens de conferentie op 16 mei aangeboden het initiatief te nemen tot het maken van een communicatieplan en zal daar de partijen bij betrekken die aangegeven hebben mee te willen denken.

Afsprakenkader

Tijdens de conferentie op 16 mei is op basis van alle informatie een set aan voorstellen en afspraken geformuleerd die een goede basis vormen voor de verdere samenwerking. Dit afsprakenkader vormt het uitgangspunt voor het vervolg, want dat er een vervolg moet komen is duidelijk. Er moet nog veel gebeuren, maar als dit goed gecoördineerd en aangestuurd wordt en als er gebruik wordt gemaakt van de inzet en energie die tot nu toe aan de dag werd gelegd door alle betrokkenen, dan is het niet de vraag 'of' maar 'wanneer' de pilot met succes wordt afgerond.

Vervolg

Laurens Ivens en Boudewijn Oranje spraken tijdens de conferentie al hun politieke steun uit voor deze pilot. Dat ouderenhuisvesting in het Centrum en wooncoaching als instrument daarbij van groot belang wordt geacht, blijkt uit het feit dat expliciet in het coalitieakkoord 2018 het volgende is vastgelegd:

"We zetten het programma ouderenhuisvesting met kracht door, waarbij bij goed verloop van de pilot centrum wordt verkend hoe gemeente, corporaties en !WOON tot betere resultaten kunnen komen om meer ouderen een passende woning te kunnen bieden en belemmeringen weg te nemen."

De gesprekken en de conferentie hebben al heel wat in beweging gezet maar er is meer nodig. Het programmateam Ouderenhuisvesting en het stadsdeel Centrum maken in de komende periode op basis van alle informatie, de samenwerkingsmatrix en het afsprakenkader een plan van aanpak, zodat de ideeën en voorstellen ook worden gerealiseerd. Het ligt voor de hand dat de belangrijkste acties uit dat plan meegenomen worden bij de opstelling van de gebiedsagenda en de gebiedsplannen voor Centrum.

Leeswijzer

In dit rapport leest u wat de pilot “Sluitende keten wooncoaching stadsdeel Centrum” tot dit moment (mei 2018) heeft opgeleverd.

In hoofdstuk 1 en 2 wordt de aanleiding en het doel van de pilot toegelicht. Ook kunt u zien op welke wijze we te werk zijn gegaan om informatie te verzamelen en om te komen tot een set van voorstellen en afspraken.

In hoofdstuk 3 leest u wat door betrokken partijen gezegd is over een aantal algemene onderwerpen: hoe ziet de doelgroep eruit, hoe wordt nu samengewerkt, welke positie neemt de wooncoach in, etc. Van een duidelijke ketenaanpak is geen sprake, wel herkennen de betrokkenen een aantal processtappen. Het proces begint bij het bereiken van de doelgroep met de juiste informatie en eindigt met realisatie van de gemaakte keuze.

In hoofdstuk 4 worden de belangrijkste stappen in dit proces beschreven. Uitgangspunt is de oudere, die zelf de beslissing neemt: blijven, aanpassen of verhuizen.

De uitkomst van alle gesprekken is vertaald naar een samenwerkingsmodel, beschreven in hoofdstuk 5. Het model is als matrix weergegeven en legt de relatie tussen de bouwstenen (processtappen) en de betrokken partijen. Optimale samenwerking betekent dat een of meer partijen verantwoordelijkheid nemen voor elk van de bouwstenen en dat er een goede overdracht is van informatie en casussen tussen partijen.

De uitkomst van alle gesprekken en het samenwerkingsmodel zijn gepresenteerd op de conferentie op 16 mei. De aanwezigen zijn daarmee aan de slag gegaan en in hoofdstuk 6 zijn (in hoofdlijnen) de resultaten beschreven. In de bijlagen vindt u het verslag van die bijeenkomst en een overzicht van de specifieke afspraken die op 16 mei zijn gemaakt.

In hoofdstuk 7 leest u de conclusies.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Langer thuis

Voor veel oudere Amsterdammers in de binnenstad is huisvesting een prangend probleem geworden. Verreweg de meesten willen in hun eigen huis blijven wonen, maar lang niet alle woningen zijn geschikt als men te kampen krijgt met fysieke beperkingen. Onderzoek (WiA 2017) wijst uit dat een kwart van de woningen in stadsdeel Centrum, nu bewoond door ouderen, niet geschikt is om oud in te worden. Hoewel ongeveer de helft van de oudere huishoudens beaamt dat er iets in de woonsituatie moet veranderen om er te kunnen blijven wonen, geeft minder dan 10% aan daadwerkelijk te willen verhuizen.

Soms is woningaanpassing een optie, maar dat kan niet altijd. Het komt dus regelmatig voor dat men moet uitkijken naar een andere, geschiktere woning. Verhuizen is echter niet zo simpel, omdat het aanbod beperkt is en de regels ingewikkeld. Sociale huurwoningen in de bestaande voorraad, die gelabeld zijn voor ouderen, worden op WoningNet geadverteerd. Ouderen kunnen daarop reageren. De nieuwe aanwas is beperkt. Tussen 2012 en 2017 zijn er weliswaar 668 woningen gebouwd in het centrum (allemaal levensloopbestendig), maar slechts gedeeltelijk in de sociale huursector. Dat geldt ook voor de nieuwe projecten (voormalig St. Jacob en Oostenburg).

De inzet van stimuleringsregelingen ('Van Hoog naar Laag' en 'Van Groot naar Beter') en wooncoaches (informatie en advies) is bedoeld om ouderen te stimuleren zelf actief op zoek te gaan naar een geschikte woning of de juiste woningaanpassing. Dit blijkt echter (nog) niet voldoende te werken. Ouderen worden nog onvoldoende bereikt en mede daardoor missen veel ouderen de kans om te wonen in een voor hen geschikte woning.

Groeiend probleem

In diverse overleggen tussen stadsdeel Centrum, het stedelijk programma ouderenhuisvesting, woningcorporaties en ouderenorganisaties is gesproken over de problemen rond ouderenhuisvesting in het Centrum. De komende jaren zullen de problemen alleen maar groter worden gezien de toenemende vergrijzing in Centrum. Het aandeel 65-74 jarigen stijgt naar verwachting van 13% in 2016 naar 20% in 2030. Voor 75 plussers wordt een stijging van 4% in 2016 naar 8% in 2030 verwacht.

Ook bestuurlijk staat het onderwerp op de agenda. Zowel in de gemeenteraad als in de bestuurscommissie van Centrum is uitgesproken dat er meer moet worden gedaan om het groeiende probleem in de binnenstad op te lossen en dat heeft ook zijn beslag gekregen in het coalitieakkoord 2018, waarin het volgende is vastgelegd:

We zetten het programma ouderenhuisvesting met kracht door, waarbij bij goed verloop van de pilot centrum wordt verkend hoe gemeente, corporaties en !WOON tot betere resultaten kunnen komen om meer ouderen een passende woning te kunnen bieden en belemmeringen weg te nemen.

Pilot

Dit alles leidde tot de start van de pilot "sluitende keten wooncoaching stadsdeel Centrum" met als centrale vraag: Kan intensivering van wooncoaching leiden tot een betere samenwerking in de toeleiding van ouderen naar het schaarse, voor hen geschikte aanbod? Hierbij is ervan uitgegaan dat wooncoaching een cruciale rol speelt in de keten die verantwoordelijk is voor de toeleiding van ouderen naar een geschikte woning. Tijdens de uitvoering van de pilot bleek echter al snel dat wooncoaching weliswaar een belangrijke rol speelt, maar dat van nog groter belang is dat er beter wordt samengewerkt door alle

betrokken partijen. De pilot is dan ook vooral gericht op de vraag hoe de samenwerking tussen partijen (waaronder de wooncoach) verbeterd kan worden.

1.2 Opdracht

Van procesvoorstel tot opdracht

Het programmateam Ouderenhuisvesting heeft samen met stadsdeel Centrum de probleemstelling van de pilot uitgewerkt tot een procesvoorstel. Dit voorstel is door de begeleidingsgroep (bestaande uit leden van het programmateam Ouderenhuisvesting en van stadsdeel Centrum) in overleg met de (externe) procesbegeleider vertaald in een concrete opdracht. Die opdracht luidt: Ga in gesprek met alle betrokken partijen om zo te komen tot een afsprakenkader, waarmee de toeleiding van ouderen naar een geschikte woning verbetert. De wijze waarop het gesprek is gevoerd en hoe dit heeft geleid tot een afsprakenkader wordt beschreven in paragraaf 2.2.

Begrenzing pilot

Afgesproken is de focus te leggen op huurders van corporatiewoningen, omdat alleen deze ouderen gebruik kunnen maken van de stimuleringsregelingen 'van Hoog naar Laag' (vHnL) en 'van Groot naar Beter' (vGnB). Aangezien wooncoaching in het leven geroepen is om het gebruik van de regelingen te versterken, komen de wooncoaches ook van oudsher vooral bij corporatiehuurders. Voor ouderen in de particuliere huursector en voor mensen met een koopwoning is het net zo moeilijk (zo niet moeilijker) om naar een geschiktere woning te verhuizen of de woning aan te passen, maar deze categorie valt buiten de pilot.

De tweede afspraak was om in de gesprekken te focussen op de vraag, niet op het aanbod. Hoe kunnen de kansen van ouderen op een geschikte woning vergroot worden binnen het bestaande (beperkte) aanbod?

2. Doel en werkwijze pilot

2.1 Doel pilot

Doel van de pilot is:

meer ouderen in het Centrum stimuleren zelf actief te zoeken naar een geschikte woning of de eigen woning tijdig aan te passen, zodat meer ouderen langdurig zelfstandig kunnen blijven wonen.

Omwille van een logische opbouw van de gesprekken in het kader van deze pilot is deze doelstelling vertaald naar 3 onderwerpen:

- meer ouderen bereiken
- meer ouderen bewustmaken
- meer ouderen activeren.

Dit kan en moet gerealiseerd worden door:

- effectieve samenwerking van professionals en vrijwilligers
- intensivering en versterking van de inzet van wooncoaches.

Nevendoel van deze pilot is om de ervaringen van Centrum te delen in het stedelijk netwerk en andere stadsdelen in het bijzonder.

2.2 Werkwijze

In de pilot zijn 4 stappen te onderscheiden: verkenning, gesprekstafels, conferentie en rapportage.

Verkennde gesprekken

De eerste stap was het voeren van verkennde gesprekken met sleutelpersonen van alle betrokken partijen. Met 22 vertegenwoordigers van professionele organisaties en bewonersorganisaties is een een-op-een interview gehouden. Deze gesprekken hadden als doel het thema en de zienswijze van de verschillende partijen te verkennen en om input voor de discussie aan de gesprekstafels te verzamelen.

Gesprekstafels

De tweede stap waren de gesprekstafels. Daarbij is gebruik gemaakt van de focusmethodiek. Aan de hand van gerichte vragen is tijdens vier bijeenkomsten in kleine groepen intensief gesproken over het onderwerp. Door de uitkomsten van de eerdere tafel mee te nemen in de volgende tafel werd snel verdieping op het thema bereikt. De samenstelling van de tafels was gemengd (zowel professionals als vrijwilligers) en divers (niet 2 vertegenwoordigers van 1 organisatie aan een tafel). De gesprekken waren levendig en intensief. In totaal namen 23 personen deel aan een van de vier gesprekstafels. Daarvan zijn 15 mensen als professional werkzaam bij een van de betrokken organisaties. De 3 (vrijwillige) wooncoaches uit Centrum deden mee. De andere 5 deelnemers, eveneens vrijwilligers, vertegenwoordigden een van de bewonersorganisaties actief in Centrum.

Doel van deze gesprekstafels was het zoeken naar een gemeenschappelijk beeld van de problematiek, een gedeelde analyse en het bespreken van de knelpunten en mogelijke oplossingen. Maar ook was het belangrijk dat men elkaar bij de tafel ontmoette, elkaar leerde kennen en dat er begrip en betrokkenheid ontstond. Het werkte goed, want ter plekke zijn verschillende afspraken gemaakt om elkaar nog eens te ontmoeten voor een vervolgesprek.

Conferentie

Derde stap in het proces was de conferentie op 16 mei 2018. Doel van deze bijeenkomst was het delen en bespreken van de uitkomst van alle gesprekken. Doel was ook te komen tot een aantal concrete afspraken en het uitspreken van commitment door de deelnemers aan de pilot.

De conferentie was goed bezocht, ondanks enkele afmeldingen door vakantie en ziekte. Buiten de leden van de begeleidingsgroep waren 29 mensen aanwezig. Naast de presentatie van de uitkomsten (zie hoofdstuk 3 en 4) en de analyse daarvan (zie hoofdstuk 5) is in een interactieve sessie een aantal werkafspraken geformuleerd. Deze afspraken vormen het afsprakenkader, waarmee de samenwerking tussen partijen bij de toeleiding van ouderen naar een geschikte woning verbeterd kan worden (zie hoofdstuk 6). Dit afsprakenkader is nog niet volledig en niet op alle onderdelen voldoende concreet, maar het biedt een goed uitgangspunt voor verdere samenwerking.

Rapportage

De laatste stap in deze opdracht is het vastleggen van alle uitkomsten in een rapportage. Deze rapportage sluit de pilot nog niet af maar vormt een noodzakelijke tussenstap. Van hieruit moet een aantal afspraken nader worden uitgewerkt door partijen.

3. Uitkomst gespreksrondes: algemene thema's

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe men denkt over een aantal basisthema's. In hoofdstuk 4 worden processtappen onderscheiden en beschreven.

3.1 Probleem(h)erkenning

Het probleem wordt herkend. Het speelt niet alleen in Centrum, ook in andere stadsdelen. Het probleem is ook niet alleen bij sociale huur aan de orde, ook bij huurders in de

particuliere sector. Bij koop en vrije sector speelt het iets minder. Daar is veelal sprake van hogere inkomens, waardoor men in de regel iets meer mogelijkheden heeft.

Er is bij veel deelnemers behoefte aan meer en betere informatie over de doelgroep. Hoe groot is het probleem nu precies? Hoe groot is de doelgroep en welk deel daarvan heeft welk probleem? Inzicht in de doelgroep kan leiden tot een conclusie of het ingezette instrumentarium voldoet of moet worden aangepast. Er is heel veel informatie beschikbaar, maar het delen en koppelen van informatie (bijv. gemeentelijke informatie en informatie uit WoningNet) zou veel kunnen opleveren. Ook wil men graag meer weten over het effect van het ingezette instrumentarium: het aantal verhuizingen, het gebruik van de regelingen en of de inzet van een wooncoach daarbij positief werkt.

3.2 Doelgroep

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee groepen ouderen:

- Actieve ouderen (van 65+ tot 75/80 jaar, soms ook ouder) met weinig fysieke beperkingen en gewend aan en gesteld op het behoud van de eigen regie. Velen hebben een redelijk inkomen en een behoorlijk netwerk en kunnen gebruik maken van digitale informatie. De meesten zijn zich bewust van de veranderingen die samenhangen met de introductie van de participatiemaatschappij.
- Kwetsbare ouderen (veelal 75+) die te maken hebben/krijgen met fysieke beperkingen. Achtergrond speelt daarbij een rol (m.n. sociaal economische status). Veel van deze mensen zijn zeer honkvast en rekenen nog op verzorging als ze die nodig hebben (verzorgingsstaat). Vaak is het netwerk beperkt tot burens of familie. Eenzaamheid komt regelmatig voor door o.a. fysieke beperkingen. Soms is sprake van overlast door bijvoorbeeld verwardheid/dementie of wordt er een groot beroep op mantelzorg/burens gedaan.

Migranten zijn niet als aparte groep benoemd. Ten eerste is het aantal oudere migranten in het centrum beperkt, ten tweede heeft deze groep veelal een goed eigen netwerk.

3.3 Aanbod

Het aanbod aan sociale huurwoningen in centrum is beperkt. Een aantal woningen geschikt voor senioren is voor deze doelgroep gelabeld (65+). Alle sociale huurwoningen worden via WoningNet toegewezen. Nieuwbouw, verbouw/aanpassing van bestaande panden vindt mondjesmaat plaats en slecht een gering deel daarvan is bestemd voor ouderen met een smalle beurs. Het aanbod is dus krap. Het feit dat WoningNet een digitaal aanbodsysteem is en de regels ingewikkeld zijn, maakt dat het voor veel woningzoekenden (niet alleen ouderen) lastig is om er gebruik van te maken.

Besproken is of er in de bestaande voorraad meer mogelijkheden voor ouderen gecreëerd kunnen worden, bijvoorbeeld door extra woningen te labelen, extra voorrangsregelingen of maatwerk. Dit is voor de betrokkenen een discussiepunt, vooral ook omdat blijkt dat de slaagkans voor deze groep juist groot is door de voorrangsregels en de (meestal) lange woonduur. Corporaties zijn de laatste jaren intensiever bezig met het onderwerp ouderenhuisvesting en huisvesting voor kwetsbare doelgroepen. Vaak worden zelfs medewerkers aangetrokken, specifiek voor het verbeteren van de match tussen vraag en aanbod. Doel daarvan is vooral doorstroming t.b.v. een betere match op inkomen en/of huishoudensgrootte, maar ook ouderen krijgen daarbij aandacht. Ook met het huurbeleid kunnen corporaties sturen, maar de meningen of het huurbeleid mag/moet worden ingezet voor het verruimen van de kansen voor ouderen verschilt.

Er is behoefte aan duidelijker informatie over voor ouderen geschikte/gelabelde woningen. Een enkele corporatie werkt al aan het in beeld brengen van al deze woningen. Met name de

bewonersvertegenwoordigers en wooncoaches willen meer inzicht in het volledige aanbod en het beschikbare aanbod.

3.4 Woningaanpassing

De WMO, zowel haar beleid als de werkwijze, leidde tot veel discussie. Te strikt, te weinig flexibel, te traag zijn uitdrukkingen die veel genoemd zijn, ondanks het feit dat de WMO feitelijk uitsluitend maatwerk levert. Voor elke klant wordt immers een advies op maat gemaakt, maar wel binnen de kaders die afgesproken zijn. Duidelijk is dat de werkwijze van de WMO onvoldoende bekend is bij veel deelnemers aan de pilot, maar ook dat die werkwijze niet/onvoldoende wordt geaccepteerd en gedragen door de partijen.

3.5 Ketenaanpak

Er is geen sprake van een herkenbare keten. Niemand kon de keten schetsen. Wel herkent men dat er niet of onvoldoende wordt samengewerkt rond de woonsituatie van ouderen. Daardoor gaan signalen verloren, komt het onderwerp vaak pas aan de orde als het al (te) laat is en worden kansen gemist. Er zou wel zoiets als een keten moeten zijn waarin ieder zijn positie inneemt en waarbij ieder zijn verantwoordelijkheid neemt. In plaats van 'ketenaanpak' spreekt men liever van (slim) samenwerken.

De grote wisseling van personen in het netwerk wordt als problematisch gezien bij het vormen van een stevig samenwerkingsverband. Kennis en ervaring verdwijnen vaak als iemand vertrekt, afspraken raken uit beeld en soms sterven mooie initiatieven een vroege dood. Binnen organisaties zal bij vertrek of functiewisseling dus aandacht en tijd aan onderlinge overdracht besteed moeten worden.

3.6 Regelgeving

De regelgeving rond wonen is complex, veel informatie is digitaal en lastig te vinden. Op de site van WoningNet staat wel informatie over wet- en regelgeving en over de verhuisregelingen vHnL en vGnB, maar voor iemand die niet gewend is ermee te werken is het complexe materie. Voor de inhoud van de verhuisregelingen is een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de gemeente en de woningcorporaties, verantwoordelijk. Deze werkgroep beoordeelt de werking en stelt waar nodig verbeteringen voor. Wat betreft de informatie over de verhuisregelingen is gesteld dat zowel de corporaties als de gemeente de verantwoordelijkheid hebben om voor duidelijke informatie te zorgen.

3.7 De wooncoach

Er is veel waardering voor de wooncoaches in Centrum. De betrokkenheid en inzet is heel groot, ze hebben veel kennis van zaken en beschikken over de vaardigheden om het gesprek met ouderen aan te gaan.

Taak en taakopvatting

Wooncoaching is in het leven geroepen om de verhuisregelingen vGnB en vHnL (mondeling) aan ouderen uit te leggen. Daarnaast hoopte men door het organiseren en bijwonen van bijeenkomsten voor ouderen en hun mantelzorgers de bewustwording over de woonsituatie te vergroten. Het gaat dus vooral om informeren en uitleggen. De term 'coachen' is daarom verwarrend en misleidend.

Een eenduidige taakomschrijving ontbreekt en de taakopvatting van de drie wooncoaches verschilt. De een houdt het meestal op een eenmalig informatief gesprek, de ander informeert en adviseert en doet waar nodig wat extra's zoals inschrijven of mee met bezichtigen. De derde wooncoach (in de wandelgangen de wooncoach plus genoemd) is veel meer de coach en helpt de oudere desgewenst door het hele proces heen, tot en met aanpassing/verhuizing aan toe. Dit kost echter wel erg veel tijd en energie.

Motivatie

Het aantal gesprekken door wooncoaches is bijzonder klein en de verhuismogelijkheden voor ouderen zijn beperkt. Ook is het lastig gebleken ouderen via bijeenkomsten te bereiken. Bij de wooncoaches is daardoor sprake van enige frustratie. Een wooncoachgesprek lijkt een druppel op een gloeiende plaat en het effect ervan is meestal onduidelijk. Naast de vraag naar de inzet en het effect van wooncoaching is ook de vraag van belang wat er nodig is om de wooncoaches gemotiveerd te houden.

Bekendheid

De wooncoach is niet voldoende bekend. Zelfs sommige organisaties betrokken in de pilot bleken de wooncoach niet te kennen. Goede communicatie over de rol en taak van de wooncoach is daarom noodzakelijk.

Positie Stichting !Woon

De positie van Stichting !Woon (!Woon) tussen de andere organisaties is niet voor iedereen duidelijk. !Woon is volgens een aantal organisaties weinig zichtbaar. De relatie tussen !Woon en de corporaties is van oudsher wat gespannen (de luis in de pels). Buiten het feit dat men elkaar niet/nauwelijks kent is er geen vanzelfsprekende relatie tussen medewerkers van zorg/welzijn, corporaties en de wooncoaches. !Woon was altijd vooral gericht op (juridische) huurproblematiek. Hoewel wooncoaching dus een wat vreemde eend in de bijt is, lijkt !Woon wel de meest logische thuisbasis voor de wooncoaches. !Woon zorgt ook voor de training van de wooncoaches. Training is voor hen van groot belang, want zij moeten op de hoogte zijn van actuele informatie, over goede communicatieve vaardigheden beschikken en een brede blik hebben. Lastig is wel dat de actualiteit zo snel gaat, dat wooncoaches bijna per definitie achter lopen.

Vrijwillige wooncoach of professionele begeleiding

In de gesprekken was vaak de vraag aan de orde of wooncoaching wel een vrijwilligersfunctie kan zijn. In het algemeen vond men dat het eenmalige informatieve gesprek (huidige taak) prima door vrijwilligers te doen is. Anderen (professionals) kunnen en moeten het daarna zo nodig overnemen. Dat kan gaan om begeleiding, hulp bij de aanvraag voor woningaanpassing, het vinden van een andere woning of het helpen bij een verhuizing.

3.8 Buurt of stad?

Woningcorporaties maar ook bijvoorbeeld de WMO gaan als basis uit van matching op stedelijk niveau (de ongedeelde stad als uitgangspunt), zoals ook de prestatieafspraken stadsbreed zijn gemaakt. Zo hebben Centrum bewoners geen voorrang op huurders uit andere stadsdelen als er een geschikte woning vrij komt. Zorg- en welzijnsorganisaties, !Woon en bewonersorganisaties vinden dat mensen in hun eigen buurt moeten kunnen blijven. Zij stellen dat ouderen zorgen voor cohesie in de buurt. Zij hebben meer tijd en een deel van hen zet zich na pensionering extra in voor de buurt.

3.9 De boodschap

In veel gesprekken is de kloof tussen de wens (iedere oudere recht op een geschikte woning in de buurt) en de realiteit aan de orde gekomen. Een deel van de deelnemers stelt dat er een realistischer verhaal verteld moet worden (tijdig nadenken, actief zoeken, breder kijken dan de directe omgeving, etc.). Dit zijn vooral wooncoaches, ambtenaren, corporaties en vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties. Een andere deel (bestuurders, bewoners- en ouderenorganisaties) is geen/minder voorstander van het aanpassen van het verhaal en de boodschap. Zij zijn bang dat met het wijzigen van de boodschap het uitgangspunt 'blijven wonen in de buurt' wordt losgelaten.

4. Uitkomst gespreksrondes: processtappen

Er is dan weliswaar geen herkenning bij de term 'ketenaanpak', wel is een aantal processtappen te herkennen. Het proces begint bij het bereiken van de doelgroep met de juiste informatie en eindigt met realisatie van de gemaakte keuze (blijven, woning aanpassen of verhuizen). In dit hoofdstuk worden de belangrijkste stappen in het proces beschreven.

4.1 Bereiken van ouderen

Onder 'bereiken' verstaan we het in algemene zin bereiken/informereren van de doelgroep met als doel het onder de aandacht brengen van het onderwerp. Dat kan door algemene informatie aan te bieden of het aanbieden van een gesprek met een wooncoach. De toon van die informatie moet volwassen en positief zijn, vooral niet betuttelend, belerend of dwingend.

Meermalen werd aangegeven dat er meer en beter gecommuniceerd moet worden over het onderwerp. Een brief, een goede folder, een postercampagne wat dan ook, als het maar opvalt en positief overkomt. Bovendien is het belangrijk dat het niet eenmalig is. Bewustwording gaat over lange adem, dus een campagne van lange(re) duur heeft meer effect stelt men: de kracht van de herhaling.

Goede communicatie is heel belangrijk. Daarom willen veel betrokken partijen daarover meedenken en meepraten. Het wordt verstandig geacht als de gemeente het voortouw neemt in de ontwikkeling van een communicatieplan. In het plan en in de communicatie uitingen moet ook wooncoaching aandacht krijgen. Het stroomlijnen van de communicatie met ouderen in de binnenstad is zo cruciaal binnen deze pilot dat het goed zou zijn dit op te nemen in de gebiedsplannen voor Centrum in het kader van gebiedsgericht werken.

De wooncoach benadering

De wooncoaches in het centrum hebben zich ingespannen om ouderen te laten weten dat zij een gesprek met een van hen kunnen aanvragen. Dat is o.a. gedaan met een flyeractie, door bij bijeenkomsten voor ouderen aan te schuiven of via het eigen netwerk ouderen te benaderen. Dat alles heeft weinig effect. Het aantal aanvragen voor een gesprek met een wooncoach is erg laag, hooguit enkele gesprekken per maand. Mogelijk wordt een gesprek over wonen voor een aantal ouderen als bedreigend ervaren. Een gesprek dat zij liever vermijden. Of er bij de wooncoach sprake is van een 'laagdrempelig contact' is de vraag. Misschien is het onderwerp 'wonen' daarvoor te beladen.

De aanvragen voor een gesprek komen bij de coördinator wooncoaching van !Woon binnen, die ze doorzet naar een van de wooncoaches. De wooncoach gaat op bezoek, vult het intakeformulier in en geeft dat af aan de coördinator, die eventuele acties uitzet naar een welzijns- of zorgorganisatie of naar een corporatie. Soms pakt de wooncoach zelf vervolgacties op. Overigens ontbreken cijfermatige gegevens over het laatste jaar. Voordien werd er met targets (aantal huisbezoeken) gewerkt.

De Centram benadering

Centram stuurt 80 plussers in het kader van preventieve zorg standaard een brief om hen de gelegenheid te bieden een gesprek aan te gaan over allerlei facetten van het ouder worden. In het gesprek komt ook het onderwerp wonen aan de orde. Deze brief leidt in slechts weinig gevallen tot een bezoek. Gesuggereerd is om de brief wat aan te passen en een bezoek meer (in goede zin) 'af te dwingen' en bij dat bezoek de wooncoach een rol te geven. Het zou voor ouderen vanaf een bepaalde leeftijd niet als stigmatiserend ervaren moeten worden, maar normaal moeten zijn om in gesprek te gaan over de woonsituatie of een eventuele hulpvraag.

Regelmatig werd de zorg uitgesproken dat we te weinig zicht hebben op mensen die mogelijk hulp kunnen gebruiken. Er is een groep die niet reageert op een brief, geen hulp zoekt, geen netwerk heeft dat een signaal kan afgeven. De vraag is hoe we die mensen kunnen bereiken voor het te laat is.

4.2 Signalering woonproblemen

Van signalering is sprake als geconstateerd wordt dat er een (toekomstig) probleem in de woonsituatie is. Iedereen die over de vloer komt kan signaleren. Toch gebeurt dit veel te weinig en als het al gebeurt wordt het maar zelden doorgegeven aan de juiste persoon/organisatie. Hier spelen verschillende problemen:

- Signaleren moet je leren. Sommige corporaties en ook Dock zijn bezig met het organiseren van trainingen om te leren signaleren. Bij verschillende organisaties is signaleren een vast onderwerp van gesprek (bijvoorbeeld ambulancedienst)
- Signaleren vraagt iets van mensen: tijd en actie. Veel mensen hebben/nemen daar geen tijd voor. Denk aan huishoudelijke hulp of buurtzorg.
- Signaleren vraagt dat men verantwoordelijkheid neemt. Hier spelen enerzijds privacyoverwegingen (kan ik dit wel doorgeven), anderzijds handelingsperspectief (wat wordt ermee gedaan, wat helpt het?).
- Wonen is het meest ingewikkelde onderwerp volgens velen: ingewikkeld, ondoorzichtig, onoplosbaar, etc. Het onderwerp wordt dus nogal eens vermeden of omzeild.
- Het is niet duidelijk (genoeg) aan wie het signaal moet worden doorgegeven. Er zijn geen afspraken intern en tussen organisaties.

Wie zouden moeten (kunnen) signaleren? Huisartsen, de wijkverpleging, ambulancepersoneel, onderhoudsmensen van corporaties ... iedereen die achter de voordeur kan komen en kijken is een potentiële signaleerder. De vraag is hoe we al deze mensen kunnen mobiliseren. Het zou zoveel opleveren als zij belangrijke signalen zouden kunnen opvangen en doorgeven voor al die mensen die niet tijdig zelf aan de bel trekken.

4.3 Informeren

De wooncoaches geven informatie over de verhuisregelingen, WoningNet, woningaanpassing e.d. Zij verwijzen door naar anderen als dat nodig is. De informatie is vooral digitaal beschikbaar en niet altijd even goed vindbaar. Ook mankeert het hier en daar aan gebruiksvriendelijkheid. Voor veel ouderen is de digitalisering een struikelblok. Een mondelinge toelichting door een wooncoach is dan ook een goede aanvulling. Toch is het ook belangrijk informatie op andere manieren beschikbaar te stellen (brochure, filmpje, etc.) en zo veel als mogelijk te versimpelen.

4.4 Bewustwording

Bewustwording is een zaak van lange adem. Veel ouderen hebben om uiteenlopende redenen weinig zin om te verhuizen. Om toch tot verhuizen te besluiten is meestal veel tijd nodig. Het eigen netwerk kan daar een goede rol bij spelen, bijv. kinderen en vrienden/kennissen die wel de stap namen. Een eenmalig gesprek door een wooncoach levert in het algemeen geen bewustwording op. Hooguit is het een stapje daarin. Bewustwording kan worden vergroot door een constante (positieve) informatiestroom en door er regelmatig over te praten. Ook kan het tonen van geschikte woningen (via WoningNet op een aparte applicatie, via een folder of misschien zelfs door een excursie) mensen verleiden tot een keuze. Het is zinnig het netwerk van de oudere hierin te betrekken. Omdat bewustwording een lang proces is, is het zaak dat de organisaties die betrokken zijn bij ouderen goed samenwerken en informatie met elkaar delen. Laat kansen niet verloren gaan.

Voor mensen met een acute woonvraag is bewustwording ook belangrijk, alleen hebben die er minder tijd voor. Daar zal specifieke aandacht en veel tijd nodig zijn om hen tot actie te brengen.

4.5 Activeren of helpen

Het liefst willen we dat ouderen zelf de regie pakken en aan de slag gaan met de verkregen informatie over woningaanpassing of verhuizing. Dat gebeurt ook wel, maar vaak is daar toch ook begeleiding of hulp bij nodig. Het feit dat veel informatie digitaal is, dat het aanbod klein en de regelgeving ingewikkeld is maakt dat het voor veel ouderen een zware zo niet onmogelijke klus is. Bovendien duren aanvragen (woningaanpassing) vaak lang en moeten beslissingen meestal snel worden genomen (reageren op woning, bezichtiging, direct beslissen waarbij alle documenten al klaar moeten liggen). Als het eigen netwerk ontbreekt of niet in staat is te helpen, is externe hulp nodig.

Professionele begeleiding

Vrijwel iedereen pleitte voor een functionaris (of team) die ouderen indien nodig bij dit proces kan begeleiden. De term 'verhuisregisseur' is geïntroduceerd. Men vindt dat het een betaalde kracht moet zijn, een professional die voldoende kennis en tijd heeft om de functie naar behoren te vervullen. Zoals de naam aangeeft gaat het om het ondersteunen van de oudere bij het regie nemen/houden. De verhuisregisseur kan bijvoorbeeld helpen een goed zoekprofiel aan te maken op WoningNet, namens de oudere reageren op een woningadvertentie, meegaan met een bezichtiging, een verhuizer bellen, etc. Bestaande organisaties zoals Stichting Doen, Beter Buren e.d. kunnen helpen met praktische zaken zoals inpakken of klussen.

4.6 Warme overdracht

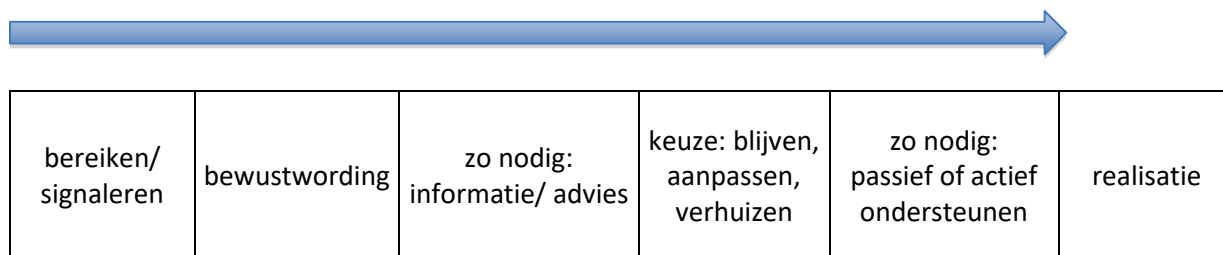
Vaak is het begrip 'warme overdracht' genoemd. Daarmee wordt bedoeld dat doorverwijzen alleen niet voldoende is. Door ouderen na een gesprek of een hulpactie 'bij de hand te nemen' en over te dragen aan de volgende instantie die een deel van de begeleiding verzorgt, wordt voorkomen dat het proces stopt of gestaakt wordt. Door 'warme overdracht' kan de oudere geholpen worden soepel het hele proces (besluit nemen, verhuizen of woningaanpassing) te doorlopen.

5. Samenwerkingsmodel

5.1 Van processtappen naar bouwstenen

De uitkomst van alle gesprekken is vertaald naar een samenwerkingsmodel o.b.v. bouwstenen. De bouwstenen vormen samen een proces om te komen tot het doel: meer ouderen bereiken, bewust maken en activeren om hun woonsituatie te optimaliseren. De positie van de wooncoach is hier een belangrijk onderdeel van.

Uiteraard staat de oudere in dit proces centraal. De oudere doorloopt in de regel een aantal stappen om te komen tot realisatie van zijn of haar besluit rond de woning. Met de oudere als vertrekpunt ziet het proces er schematisch weergegeven als volgt uit:



Toelichting:

In totaal onderscheiden we 10 bouwstenen (processtappen).

1. Bereiken
Doel: de bewoner wordt tijdig bereikt met de juiste informatie. Het gaat bij deze bouwsteen om het in algemene zin bereiken/informereren van de doelgroep om het onderwerp onder de aandacht te brengen.
2. Signaleren
Doel: als een bewoner een woonprobleem heeft wordt dit op de juiste plek gemeld zodat tijdig hulp kan worden geboden.
3. Bewustwording
Doel: de bewoner wordt zich bewust van een mogelijk woonprobleem op termijn en heeft de tijd daar een oplossing voor te vinden.
4. Informatie
Doel: de kennis van de bewoner over zijn opties wordt vergroot door het aanreiken van de juiste informatie.
5. Advies
Doel: de bewoner vraagt en krijgt vakkundig advies over de nemen stap.
6. Keuze
Doel: de bewoner beslist wat het beste is voor hem/haar.
7. passief begeleiden
Doel: de bewoner zorgt zelf voor realisatie van zijn/haar keuze, maar kan desgewenst terugvallen op ondersteuning.
8. actief begeleiden
Doel: de bewoner vraagt hulp/ondersteuning bij het realiseren van zijn/haar keuze.
9. woningaanpassing
Doel: de woning wordt zodanig aangepast dat de bewoner er langdurig kan blijven wonen.
10. Verhuizing
Doel: de bewoner verhuist naar een geschikte woning.

5.2 Van bouwstenen tot samenwerkingsmodel

Afbeelding 1 geeft de schematische uitwerking van het 'samenwerkingsmodel' weer, waarin de bouwstenen de processtappen vormen en de partijen, in samenwerking met elkaar, zorgen voor het resultaat. De term samenwerkingsmodel is gekozen, omdat samenwerking de cruciale factor voor succes is. Belangrijk is dat de betrokken partijen verantwoordelijkheid nemen voor dat deel waar zij invloed op uit kunnen oefenen, maar ook voor het delen met elkaar. Voorkomen moet worden dat verantwoordelijkheid wordt afgewezen of afgeschoven, want door te delen wordt het minder zwaar.

De groene markeringen geven aan dat partijen in de gesprekken hebben aangegeven dat zij voor die betreffende bouwsteen een verantwoordelijkheid hebben die ze in meer of mindere mate al hebben ingevuld.

	bereiken	signaleren	bewust wording	informatie	advies	keuze	passief steunen	actief steunen	aanpassen woning	verhuizen
bewoner										
gemeente										
!Woon										
Woning corporatie										
Zorg en welzijn										
Bewoners groepen										

Afbeelding 1: samenwerkingsmodel

Uit het schema blijkt dat er een doorgaande route (doorlopend proces) is behalve waar het gaat om de (actieve) begeleiding/ondersteuning van ouderen. Daar is nu geen van de partijen verantwoordelijk voor. Ook de wooncoaches zijn formeel niet verantwoordelijk voor de ondersteuning van de oudere nadat het informatieve gesprek heeft plaatsgevonden, al wordt die hulp nu wel in voorkomende gevallen (en met name door de wooncoach plus) geboden. Om de keten te sluiten ofwel het proces rond te krijgen dient eventuele begeleiding geregeld te worden.

Dit model is bedoeld om in gesprek met de betrokken partijen de keten te versterken. Welke vakjes moeten nog gevuld worden, welk zijn nog te mager geregeld? Partijen kunnen verantwoordelijkheid claimen of opteren voor een rol als betrokkene/deelnemer en er moeten afspraken aan worden gekoppeld over taakopvatting, uitvoering en overdracht.

Deze stap, het verkennen van dit model met alle betrokken partijen, vond plaats tijdens de conferentie op 16 mei 2018, onder de vlag van de slogan: “ Van samen praten naar samen delen, samen werken en samen oogsten”.

6. Afsprakenkader

6.1 Uitkomst conferentie

Tijdens de conferentie op 16 mei 2018 zijn in een interactieve sessie vijf thema's nader verkend. Doel van deze verkenning was te komen tot afspraken over de vraag welke acties nodig zijn om een verbetering tot stand te brengen, wie bereid is daarvoor verantwoordelijkheid te nemen of er een bijdrage aan wil leveren. Het geheel van afspraken (inclusief de motivatie daarachter) wordt het afsprakenkader genoemd.

Gekozen is de bouwstenen bereiken, signaleren, informeren en ondersteunen tijdens de conferentie met elkaar uit te werken. Daarnaast is de taak en rol van de wooncoach als thema genomen, omdat de wooncoach een belangrijke rol in het proces kan spelen. Onderstaand wordt volstaan met een beknopte omschrijving van de vijf besproken thema's. Een uitgebreidere uitwerking van de groepsgesprekken is als bijlage 3 bij dit rapport opgenomen. Daar staan ook de concrete afspraken die over elk onderwerp gemaakt zijn.

1. Effectief bereiken van de doelgroep met als doel ouderen zodanig te informeren dat zij zich bewust worden van de keuzes die zij moeten maken t.a.v. hun woning.
Afgesproken is de informatiestroom richting ouderen in Centrum beter te stroomlijnen, waarbij zo nodig onderscheid gemaakt wordt tussen communicatie gericht op de 'actieve oudere' en communicatie gericht op de 'kwetsbare oudere'. Er zal gebruik worden gemaakt van de vele voorbeelden van gerichte en succesvolle communicatie (zoals de brief die Centrum verstuurt naar 80 plussers), bestaande innovatieve ideeën rond dit onderwerp en bestaande initiatieven om doorstroming te bevorderen omdat ook doorstroming begint met het bereiken van de doelgroep. Dat bewonersorganisaties een rol kunnen spelen bij het bereiken van ouderen is wel duidelijk, maar de wijze waarop vrijwilligers (bewonersorganisaties, wooncoaches en anderen) die rol in samenhang kunnen invullen zal onderwerp van gesprek zijn in de komende periode. Bereiken alleen is niet voldoende, in gesprek blijven is de opgave. Daarom zullen partijen bespreken hoe zij de follow up na de eerste brief of het eerste gesprek vorm kunnen geven.
2. Signaleren van woonproblemen om zo vroeg mogelijk ouderen met woonproblemen in beeld te hebben om hen ondersteuning te kunnen bieden.
Stichting !Woon heeft alle kennis in huis om allerlei woonvragen te kunnen beantwoorden, maar de positie en het aanbod van !Woon is niet duidelijk en bekend genoeg. Feitelijk zouden alle mensen die 'achter de voordeur' komen bij ouderen moeten

weten wat !Woon te bieden heeft en hoe zij !Woon kunnen benaderen. Aan dit punt zal aandacht worden geschonken bij de communicatie over wonen voor ouderen in de binnenstad (zie boven). Daarnaast blijkt dat signaleren voor velen niet vanzelfsprekend of gemakkelijk is. Signaleren is te leren (mogelijk kan worden aangesloten bij de bestaande modules zoals de gatekeeperstraining van GGD Amsterdam) en partijen zullen zich inspannen om veel meer mensen te leren signaleren. Niet alleen signalen over de woonsituatie zijn van belang, er kunnen veel meer zaken spelen. Als dat aan de hand lijkt te zijn is het meer een taak voor een professional om het gesprek aan te gaan dan voor een vrijwilliger.

3. Goede eenduidige informatie over regelingen, instrumentarium (incl. wooncoaching) woningaanbod e.d. helder, eenduidig en gebruiksvriendelijk maken.

Het onderwerp wonen is ingewikkeld, daarom moet er gezorgd worden voor actuele, juiste informatie. Gedacht wordt aan een kennis- en expertisesite/bank. Onderzoek zal moeten uitwijzen of het opzetten en beheren van een kennisbank realistisch en haalbaar is. Daarnaast is gesproken over bewustwordingscampagnes in de wijk (bijvoorbeeld een buurtsoap of een roadshow), waarbij de bestaande netwerken in de buurt en het persoonlijk netwerk van de oudere kunnen worden aangesproken. Om alle ideeën en plannen vorm te geven is het belangrijk een communicatieplan te maken met hulp van professionele expertise.

4. Rol en taak van de wooncoach nader bekijken om te zorgen dat de wooncoach een belangrijke toegevoegde waarde heeft in het keuzeproces van de bewoner.

Van groot belang is het trainen en informeren van wooncoaches. Zij moeten immers over actuele informatie beschikken om ouderen te kunnen informeren en adviseren. Waar veel ouderen tegen aan lopen is de aanbiedingsprocedure van woningen: te snel, te kort. De wooncoaches geven aan dat het beter zou zijn als ouderen meer tijd zouden hebben om een woning te bezichtigen en om een beslissing te nemen. De corporaties begrijpen de behoefte en in incidentele gevallen hebben ouderen ook meer tijd gekregen om te beslissen. Of dit vaker of zelfs standaard voor alle ouderen geregeld kan worden is zeer de vraag. Wel is al afgesproken dat wooncoaches en corporatiemedewerkers meer zullen gaan samenwerken en dat Stichting !Woon (de thuisbasis van de wooncoaches) aanschuift bij de wijktafels om de rol van de wooncoaches en van !Woon beter onder de aandacht te brengen. Bij dit thema is ook de wens aan de orde gekomen een professioneel verhuisregisseur te introduceren die de oudere kan ondersteunen bij het keuzeproces en bij de realisatie van de keuze.

5. Ondersteuning/begeleiding van de oudere om hem/haar in staat te stellen de gemaakte keuze te realiseren.

De vraag naar een professioneel verhuisregisseur werd breed gedeeld. Dit is voor !Woon aanleiding om, samen met andere betrokkenen, te onderzoeken wat er nodig en mogelijk is en welke rol/taak precies bij zo iemand hoort. Daarnaast is gesproken over het nut van 'keukentafelgesprekken', een laagdrempelige methode om met ouderen te bespreken wat zij nodig hebben. Ook is de ervaring van Rochdale met een gedragspsycholoog interessant, omdat we graag willen weten wat ouderen precies beweegt, hoe zij beslissingen nemen e.d. Tenslotte heeft deze groep zich uitgesproken voor het benoemen van één organisatie die het vervolg van deze pilot coördineert/aanstuurt. Afgesproken is dat de gemeente (projectteam Ouderenhuisvesting in samenwerking met het stadsdeel Centrum) de coördinatie op zich neemt.

6.2 Sfeer en commitment

De sfeer van de conferentie was erg goed. Er is ruim gebruik gemaakt van de gelegenheid tot netwerken om elkaar en elkaars werk beter leren kennen. De interactieve sessie was

bijzonder levendig en heeft een aantal concrete resultaten en afspraken opgeleverd. De pilot is nog niet afgerond. In de komende periode moeten de afspraken en voorgenomen acties verder vorm krijgen. Daarvoor is commitment nodig van alle betrokkenen. Daarom is in het laatste deel van de conferentie gevraagd of men bereid was zich daarover uit te spreken. Dat werd door alle aanwezige gedaan: alle betrokken partijen spraken uit zich te committeren aan de afspraken en voorgenomen acties die nodig zijn om het samenwerkingsmodel verder vorm te geven.

7. Conclusie

Ouderenhuisvesting is en blijft een complexe zaak, zeker in de binnenstad van Amsterdam. Deze pilot is bedoeld om meer inzicht in de problematiek te krijgen en om te komen tot een betere samenwerking tussen partijen. De pilot heeft als doel meer kansen voor ouderen op de woningmarkt te realiseren, zodat zij langdurig zelfstandig thuis kunnen wonen. Tijdens de gesprekken, de gesprekstafels en de conferentie bleek dat er voldoende interesse, kennis en organisatiekracht is om de problematiek aan te pakken.

Naast deze algemene conclusie enkele concrete uitkomsten:

- Er is grote interesse en betrokkenheid onder alle partijen bij dit onderwerp.
- Het probleem wordt door iedereen herkend, maar er is geen sprake van een ketenaanpak rond dit onderwerp. Wel voelt men de noodzaak (slim) samen te werken. Het gepresenteerde samenwerkingsmodel sprak iedereen aan. Sommigen zouden meer cijfermatige informatie over de problematiek willen hebben.
- Organisaties moeten elkaar beter leren kennen om beter samen te kunnen werken, ook om de 'warme overdracht' van informatie of casussen te realiseren. Belangrijk is dat bij vertrek van een medewerker informatie of afspraken goed worden overgedragen.
- Wooncoaching is van belang en wordt hoog gewaardeerd in Centrum, maar speelt slechts een kleine rol in de aanpak van de problematiek. Rol en taak van de wooncoach is onvoldoende geformaliseerd en bekend. Ook de positie van Stichting !Woon verdient verduidelijking en bredere bekendheid.
- Er is behoefte aan goede, actuele informatie over het (beschikbare) aanbod, de regelingen, e.d. Ouderen moeten goede bruikbare informatie krijgen en wooncoaches en andere hulpverleners moeten te allen tijde over die informatie kunnen beschikken.
- Er is behoefte aan een eenduidig, realistisch verhaal over de kans om in het Centrum te blijven wonen. Het is belangrijk verwachtingen te 'managen' om teleurstelling te voorkomen. Van belang hierbij is ook dat ouderen zelf ook verantwoordelijk zijn: wie bereid is te zoeken naar een goede oplossing en tijdig in actie komt heeft meer kans op succes dan iemand die meer afwachtend is.
- De communicatie voor en met bewoners in het Centrum moet goed gestroomlijnd worden. De communicatie dient gericht te zijn op het bereiken en bewustmaken van de ouderen.
- Tijdig bereiken en signaleren om problemen voor te zijn voorkomt veel narigheid. De instrumenten daartoe moeten verder worden uitgewerkt.
- Professionele begeleiding van ouderen om een woonkeuze te maken en te realiseren is niet geregeld. Deze pilot heeft uitgewezen dat dit als een gemis wordt ervaren.
- Er moeten nog veel acties en afspraken verder worden uitgewerkt. Er is behoefte aan een duidelijk coördinatiepunt.

Op korte termijn wordt gestart met het opstellen van de gebiedsagenda voor de komende jaren en de ontwikkeling van de gebiedsplannen voor 2019. Het is een goede zaak als de belangrijkste acties die uit deze pilot voortvloeien meegenomen kunnen worden in de plannen voor stadsdeel Centrum.