



# Doorstroming stimuleren van senioren op de woningmarkt

\_PLATFORM31\_

Quickscan van tien praktijkvoorbeelden

# Inhoud

Samenvatting 3

## Deel 1: Resultaten quickscan 7

### Inleiding 8

#### 1 Doorstroming in cijfers 10

- 1.1 Verhuisgedrag oudere huishoudens 11
- 1.2 Impact op woningmarkt 12

#### 2 Interventies voor doorstroming 16

- 2.1 Passend aanbod 17
- 2.2 Op weg helpen 18
- 2.3 Ontzorgen 20
- 2.4 Prijsprikkel 22
- 2.5 Voorrang 23

#### 3 Inzichten uit de praktijk 25

- 3.1 Integraal en op maat 26
- 3.2 Samenwerking 27
- 3.3 Beleid en regelgeving 27
- 3.4 Data: registratie en analyse 28

#### 4 Beschouwing en aanbevelingen 29

- 4.1 Beschouwing 30
- 4.2 Aanbevelingen 31

## Deel 2: Praktijkvoorbeelden 33

### Corporaties:

- Thuisvester 35
- Vidomes 38
- Sociale Verhuurders Haaglanden 41
- KleurrijkWonen 43

### Gemeenten:

- Almere 46
- Amersfoort 49

### Marktpartijen/overig:

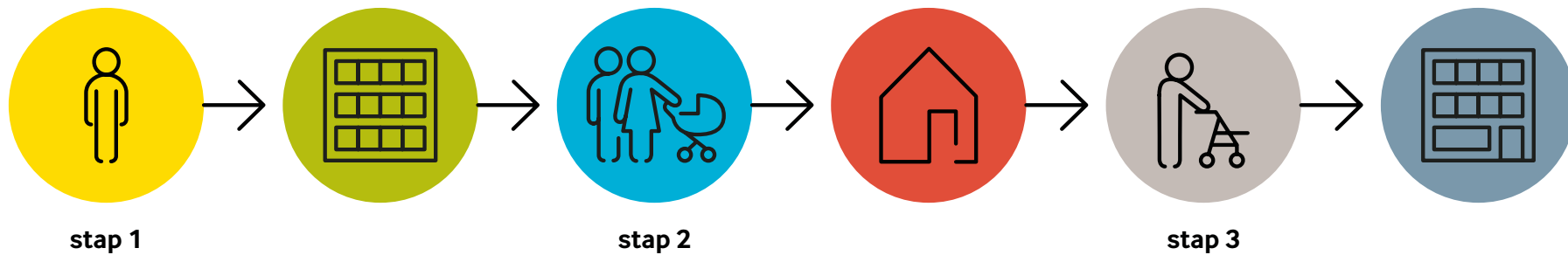
- Senior Smart Living – Blauwhoed 52
- Woonz.nl 55
- ErinThuis 58
- Participe 62

Overzicht van geïnterviewden 64

# Samenvatting

## Quickscan doorstroming van senioren

Platform31 heeft als onderdeel van het innovatieprogramma Langer thuis in de inclusieve wijk een quickscan uitgevoerd naar doorstrom van senioren naar een geschikte woning. Doorstroming van senioren is een manier om verhuisketens te verlengen. Gezien de vergrijzing kan het verlengen van verhuisketens een (zeer) gunstig effect hebben op de woningmarkt, met name wanneer senioren verhuizen van een grotere naar een kleinere woning of naar een instelling.

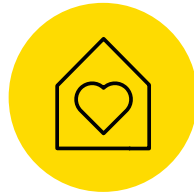


### Centrale vraag en aanpak van de quickscan was:

*Op welke, zowel effectieve als efficiënte, wijze kunnen gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen senioren, in zowel de huur- als de koopsector, stimuleren of ondersteunen om door te stromen naar een woning die geschikt is voor het langer thuis wonen?*

De centrale vraag van de quickscan is beantwoord door uitvoering van de volgende activiteiten:

- Analyse bestaande cijfers over doorstroming van senioren
- Tien praktijkvoorbeelden in beeld gebracht aan de hand van interviews met gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen
- Spiegelsessie waarin de opgehaalde resultaten zijn getoetst en aangescherpt



### Hoe ziet een woning die geschikt is voor langer thuis wonen eruit?

Onder een geschikte woning verstaan we in deze publicatie een woning die toe- en doorgankelijk is en waarbij minimaal de woonkamer, keuken, toilet, badkamer en één slaapkamer zonder traplopen (eventueel na beperkte aanpassingen) te bereiken zijn. Ook een geschikte woonomgeving is van belang: mogelijkheden tot ontmoeting, een welzijn- of zorgarrangement en de *triple A* (arts, apotheek en Aldi/Albert Heijn) in de buurt. Vaak gaat het om appartementen of hofjeswoningen.





### Senioren verhuizen nauwelijks; samenhang van interventies nodig

Senioren verhuizen niet graag. Volgens de Monitor Ouderenhuisvesting uit januari 2021 was gemiddeld over de afgelopen tien jaar nog geen 15 procent van de verhuisde personen ouder dan 55 jaar. Ook zegt 56 procent van de 55-plussers niet te willen verhuizen, vanwege onder meer de woning, de omgeving en hun sociale netwerk. Zolang de gezondheid goed is, stellen zij het verhuizen uit. Als gezondheids- of ouderdomsklachten de verhuizing noodzakelijk maken, dan is dit vaak op korte termijn, binnen een half jaar. Deze senioren worden ook wel 'noodverhuizers' genoemd. Hoe vindt je een geschikte woning in een zo korte tijd? Het beleid gericht op doorstroming van (vitale) senioren speelt in op bewustwording van en het nemen van tijdige maatregelen voor het langer thuis wonen. Het aantal noodverhuizingen wordt daarmee voorkomen. Doorstroom-interventies zijn het meest kansrijk bij 'wensverhuizers': de senioren die al nadenken over een mogelijke verhuizing, maar niet weten hoe het aan te pakken of geen passend aanbod kunnen vinden.

### Welke interventies dragen bij aan doorstroming van senioren op de woningmarkt?

Er worden verschillende interventies ingezet om senioren te laten doorstromen op de woningmarkt. In deze quickscan maken we onderscheid in vijf interventiecategorieën. Iedere categorie heeft een ander doel en andere mogelijke instrumenten om dat doel te bereiken (zie volgende pagina). De categorie 'passend aanbod' is voorwaardelijk. Zonder geschikte woningen is het immers niet mogelijk om door te verhuizen.



| Interventiecategorie   | Doel  | Instrumenten  |
|--|---|---|
| <b>1. Passend aanbod</b>  | <b>Verleiden tot verhuizen naar een plek om prettig oud te worden</b> | Sturen op voldoende geschikte woningen, door onderzoek naar vraag, aanbod en discrepantie.  |
| <b>2. Op weg helpen</b>   | <b>Bewustwording, luisteren en informeren</b>                         | Bewustwording en informeren door voorlichtingscampagnes, gesprekken, internetpagina's en informatiefolders. Daarmee bewust maken van situatie en bekend maken met mogelijkheden, verdeelsysteem, zoeken en aanbod.  |
| <b>3. Ontzorgen</b>       | <b>Begeleiden en uit handen nemen</b>                                 | Begeleiden en uit handen nemen door persoonlijke gesprekken, helpen met inschrijving, attenderen en reageren op geschikt aanbod, verhuizing bespreken en stappen overzichtelijk maken, bemiddelen en doorverwijzen. |
| <b>4. Prijsprikkel</b>   | <b>Financiën geen belemmering laten zijn</b>                          | Huurprijsbehoud, verhuiskostenvergoeding, aanpassen huurprijs naar inkomen.   |
| <b>5. Voorrang</b>      | <b>Minder lang wachten op een woning</b>                              | Kleine uitzonderingen op regels, zoals leeftijds-criterium, inkomen en reactietermijn.  |

## Wat werkt in de praktijk?

De quickscan richt zich op effectieve en efficiënte werkwijzen om doorstroming van senioren op de woningmarkt te stimuleren. Op basis van de tien praktijkvoorbeelden zijn de volgende drie belangrijke conclusies te trekken over het doorstroombeleid.



### Integraal en op maat

Er is ervaring opgedaan met diverse aanpakken en interventies. Door het ontbreken van effectonderzoek kan de effectiviteit per interventie niet worden vastgesteld. Vanuit de praktijk wordt aangegeven dat er niet één interventie uitblinkt. Het werkt het best wanneer er een pakket aan interventies is dat de professional, bijvoorbeeld de wooncoach, per huishouden op maat kan inzetten.



### Samenwerking

Door samenwerking, met name tussen woningcorporaties en gemeenten, is meerwaarde te creëren. Geen van deze partijen kan het vraagstuk alleen oplossen, wel hebben zij daar allemaal invloed op. Door aan de slag te gaan vanuit een gezamenlijke missie, visie en ambitie en daar beleid en acties op af te stemmen is meer te bereiken dan afzonderlijk van elkaar.



### Beleid en regelgeving

Soms wordt doorstroming belemmerd door lokaal beleid en regels van de gemeente en/of corporatie. Mogelijkheden voor doorstroming kunnen worden vergroot door als er ruimte wordt gecreëerd voor maatwerk.



### Gebruik data

Er kan veel meer gebruik gemaakt worden van (kwantitatieve en kwalitatieve) data, zowel om gerichter interventies in te zetten als ook om de effecten te meten. Lokaal maatwerk is essentieel, regio's verschillen van elkaar en in iedere regio en woningmarkt zijn andere accenten in de aanpak nodig. Om hier goed mee aan de slag te gaan, is het belangrijk om naast de opgave ook de lokale noodzaak in beeld te hebben.

# Deel 1 Resultaten quicksan



# Inleiding

Schaarste aan woningen zorgt voor een toenemende druk op de woningmarkt. In 2020 liep het tekort op tot meer dan 300.000 woningen. Naast het bouwen van nieuwe woningen zijn er andere oplossingen nodig. Het stimuleren van doorstroming kan een deel van de oplossing zijn. Doorstroming betekent dat huishoudens verhuizen van de ene naar de andere woning. De woning die zij achterlaten, komt hierdoor beschikbaar voor anderen. Dit lost de schaarste niet op, maar draagt wel bij aan een evenwichtigere verdeling.

In deze publicatie richten wij ons op de doorstroom van senioren op de woningmarkt. Van senioren wordt verwacht dat zij langer zelfstandig thuis wonen. Niet elke woning is hiervoor geschikt. Vaak passen senioren hun huidige woning aan zodat zij hier kunnen blijven wonen wanneer gezondheidsproblemen optreden. Een alternatief is verhuizen naar een geschikte woning én woonomgeving. Deze laatste optie draagt bij aan het passender wonen van senioren én aan het verminderen van de woningmarktproblematiek doordat er grote en onderbenutte eengezinswoningen vrijkomen die vervolgens bewoond kunnen worden door gezinnen.

## Wat zijn belangen en motieven voor doorstroming?

Doorstroming van senioren levert meerwaarde op voor de onderstaande partijen:

- *Senioren*. Doorstromen naar een andere, meer geschikte woning kan ervoor zorgen dat senioren langer zelfstandig kunnen wonen. Een veilige woning en woonomgeving zorgen voor een kleinere kans op ongelukken in en om het huis en kunnen leiden tot een verminderde vraag naar zorg.

- *Woningzoekenden*. Doorstroming bevordert de dynamiek op de woningmarkt. Woningzoekenden maken meer kans op een door hen gewenste woning wanneer senioren verhuizen naar een andere woning.
- *Corporaties*. De corporatie huisvest verschillende doelgroepen. Doorstroming van senioren kan eraan bijdragen dat zoveel mogelijk huurders wonen in een woning die bij hun situatie past.
- *Marktpartijen/ontwikkelaars*. Door in te spelen op de woonbehoeften en zo een aantrekkelijk woonaanbod te ontwikkelen, kunnen deze partijen hun marktaandeel vergroten en brengen zij doorstroming teweeg.

## Quickscan instrumenten gericht op doorstroom

Hoewel doorstroming van senioren als een logische oplossing klinkt, stuiten we in de praktijk toch op een aantal problemen. Verhuizen naar een andere woning is voor alle doelgroepen een life-event en, zeker voor senioren, een grote stap. Zij ervaren drempels; ze zijn bijvoorbeeld gehecht aan de buurt, zien op tegen de rompslomp van het verhuizen of krijgen te maken met hogere maandelijkse lasten voor de nieuwe woning. Daarom hebben gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen verschillende aanpakken om doorstroming van senioren op de woningmarkt te stimuleren.

In de tweede helft van 2020 heeft Platform31 een quickscan uitgevoerd naar instrumenten die worden ingezet om doorstroming van senioren te bevorderen. De centrale vraag van deze quickscan luidt: *Op welke, zowel effectieve als efficiënte, wijze kunnen gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen*



*senioren, in zowel de sociale huur- als de koopsector, stimuleren of ondersteunen om door te stromen naar een woning die geschikt is voor het langer thuis wonen?*

Om deze vraag te beantwoorden, zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Er is een analyse gemaakt van bestaande cijfers over doorstroming van senioren.
- Er zijn interviews uitgevoerd met gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen.
- In een spiegelsessie zijn de opgehaalde resultaten getoetst en aangescherpt.

#### **Geïnterviewde partijen**

Corporaties: Thuisvester, Vidomes, Sociale Verhuurders Haaglanden, KleurrijkWonen.

Gemeenten: Almere en Amersfoort, beiden in combinatie met corporatie de Alliantie.

Marktpartijen/overig: Blauwhoed, ErinThuis, Participe, Woonz.nl.

In bijlage 1 staat een overzicht van de geïnterviewden en de deelnemers aan de spiegelsessie.

#### **Doel publicatie**

In deze publicatie delen we de bestaande (praktijk)kennis uit de quickscan. Door de uiteenlopende voorbeelden hopen we verschillende betrokkenen te inspireren, om zo een bijdrage te kunnen leveren aan het stimuleren van doorstroming van senioren.

#### **Leeswijzer**

Hoofdstuk 1 bestaat uit een analyse van bestaande theorie en cijfers over verhuisstromen, verhuismotieven en woonwensen van senioren.

In hoofdstuk 2 worden de interventies voor doorstroming in de praktijk besproken. De belangrijkste overkoepelende praktijkinzichten zijn gebundeld in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 ronden we het eerste gedeelte van de publicatie af met een slotbeschouwing en aanbevelingen.

Deel 2 van de publicatie bestaat uit de factsheets van alle praktijkvoorbeelden die zijn geformuleerd op basis van de interviews. In het afsluitende hoofdstuk zijn een uitgebreide verantwoording van de betrokken partijen en bronnen opgenomen.



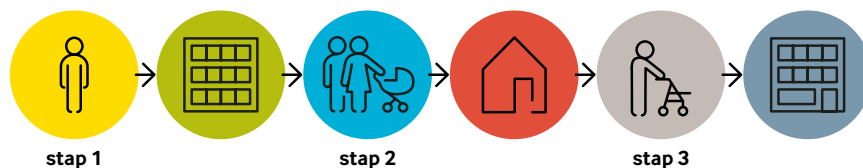
# 1. Doorstroming in cijfers

Om doorstroming van senioren te kunnen stimuleren, is het van belang zicht te hebben op de mate waarin senioren verhuizen naar een geschikte woning, welk type woningen zij achterlaten en welke zij betrekken. De cijfers uit dit hoofdstuk zijn, tenzij anders aangegeven, afkomstig uit de 'Monitor Ouderenhuisvesting' (ABF Research, 2021).

## 1.1 Verhuisgedrag oudere huishoudens

### Stimuleren van doorstroming is een manier om verhuisketens te verlengen

Bij werkwijzen die erop gericht zijn om doorstroming te bevorderen en op die manier gewilde of schaarse (grote, onderbenutte) woningen sneller vrij te maken, speelt het begrip 'verhuisketen' een belangrijke rol.<sup>1</sup> Een verhuisketen bestaat uit een reeks van verhuizingen door het realiseren van een nieuwe woning of doordat een bestaande woning vrijkomt. Doorstroming van senioren is een manier om verhuisketens te verlengen omdat zij vaak grote woningen achterlaten waardoor meer verhuizingen mogelijk worden. Gezien



1. 'Senioren in beweging' (Platform31, 2014)

### De vergrijzing in Nederland

Het aantal 55-plussers neemt in Nederland sterk toe. De 'Monitor Ouderenhuisvesting' toont dat van de 8 miljoen huishoudens nu bijna de helft (47 procent) in de leeftijdsgroep van 55-plus valt en dat ruim een miljoen huishoudens zelfs 75 jaar of ouder is. Volgens de laatste demografische verwachtingen zal Nederland in 2035 uit bijna 9 miljoen huishoudens bestaan, waarvan 51 procent in de leeftijdsgroep 55-plus en 19 procent in de categorie 75-plus. In 2040 zal het aantal 75-plussers in aantal verdubbeld zijn ten opzichte van nu.

de vergrijzing kan het verlengen van verhuisketens een (zeer) gunstig effect hebben op de woningmarkt, met name wanneer senioren verhuizen van een grotere naar een kleinere woning of instelling.

### Oudere huishoudens verhuizen weinig...

Senioren verhuizen niet graag. Volgens de 'Monitor Ouderenhuisvesting' uit januari 2021 was gemiddeld over de afgelopen 10 jaar nog geen 15 procent van de verhuisde personen ouder dan 55 jaar, terwijl de 55-plussers samen een derde van de bevolking zijn. Het verhuisgedrag verschilt tussen de verschillende leeftijdscategorieën: 85-plussers verhuizen aanzienlijk vaker dan jongere senioren. Vaak liggen daar gezondheidsredenen aan ten grondslag.

### ...en hebben vaak ook geen verhuisswens

Senioren hebben ook minder vaak een verhuisswens dan de jongere leeftijds-groepen. Zij blijven het liefst zo lang mogelijk in hun huidige woning wonen.<sup>2</sup> Hierdoor hebben zij eerder behoefte aan aanpassing van hun huidige woning dan aan een nieuwe woning. Gevraagd naar hun verhuisswens zegt 56 procent van de 55-plussers niet te willen verhuizen, tenzij het niet anders kan. Een prettige eigen woning (circa 90 procent), een prettige woonbuurt (60 procent) en de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt (circa 40 procent) zijn de meest genoemde redenen voor 55-plussers om niet te willen verhuizen of om de verhuizing uit te stellen.<sup>3</sup>

### ... en als senioren wel een verhuisswens hebben, dan verhuizen ze graag op korte termijn

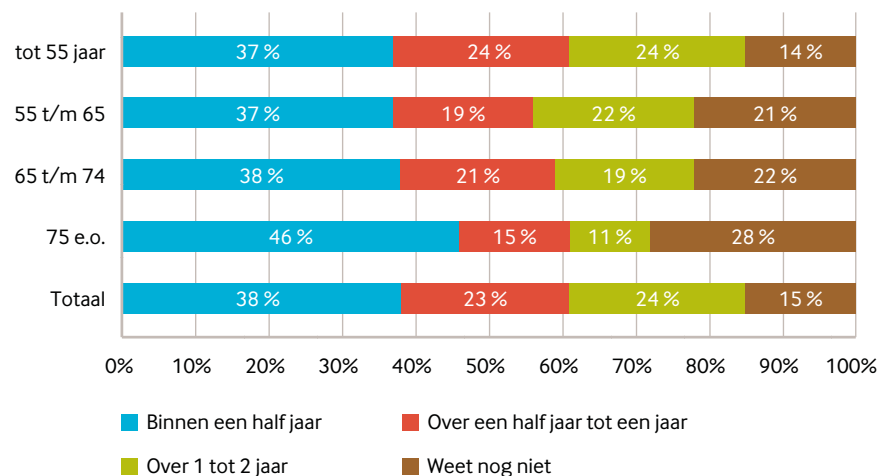
Maar als senioren eenmaal een verhuisswens hebben, willen ze wel vaker dan gemiddeld op korte termijn (binnen een half jaar) verhuizen. Zolang de gezondheid goed is, stelt men de verhuizing uit, totdat gezondheids- of ouderdomsklachten een verhuizing noodzakelijk maken. Deze groep wordt ook wel 'noodverhuizers' genoemd.<sup>4</sup> Deze senioren verhuizen naar een woon-zorgcentrum, instelling of naar een beter aangepaste woning en een woon-omgeving met een triple A: arts, apotheek en een Aldi of Albert Heijn. Uit dit feitelijke gedrag kunnen we afleiden dat deze groep verhuizers behoefte heeft aan zorg- en dienstverlening, een aangepaste woning en een passende woonomgeving. Huishoudens vanaf 75 jaar krijgen vaker te maken met gezondheidsbelemmeringen.<sup>5</sup>

2. 'Aanpassen of verkassen? Langer zelfstandig in een geschikte woning' (PBL, 2019)

3. '55-plussers over hun (toekomstige) woning' (CBS, 2020)

4. 'Vergrijzing en ruimte' (PBL, 2013)

5. 'Ruimte voor Wonen – Resultaten van het WoonOnderzoek Nederland 2018' (Ministerie van BZK, 2019)



Figuur 1: Gewenste verhuistermijn van verhuisswensgeneigde huishoudens die beslist willen verhuizen\*, naar leeftijd, 2018; bron: ABF Research op basis van WoON 2018

\* Huishoudens die beslist willen verhuizen of al een andere woning gevonden hebben

## 1.2 Impact op woningmarkt

### Vooraf 85-plushuishoudens laten per saldo meer woningen achter

Het zijn dan ook vooral de 85-plushuishoudens door wie de meeste woningen vrijkomen. De 'Monitor Ouderenhuisvesting' laat zien dat 85-plushuishoudens, als gevolg van verhuizingen naar instellingen en door sterfte, veel meer woningen op de woningmarkt achterlaten dan dat ze betrekken. Voor 75 tot 84-jarige huishoudens geldt dat ook, maar wel in veel mindere mate. Bij 55-tot 74-jarigen is het patroon juist andersom; zij betrekken op jaarbasis meer woningen dan dat ze verlaten.



Het volgende overzicht toont per leeftijdscategorie welk type woningen oudere huishoudens vaker verlaten dan dat zij betrekken. Hierin is, naarmate de leeftijd vordert, een verschuiving van koop- naar huurwoningen te zien.

| Leeftijdsgroep | Positief saldo (type woningen die vaker verlaten worden dan betrokken) |
|----------------|--|
| 55-64 jaar     | Eengezinswoningen (koop)   |
| 65-74 jaar     | Eengezinswoningen (koop en huur)                                       |
| 75-84 jaar     | Eengezinswoningen (koop en huur)                                       |
| 85-plus jaar   | Eengezinswoningen (koop en huur), meergezinswoningen (koop en huur)    |

### Wat voor woningen betrekken oudere huishoudens?

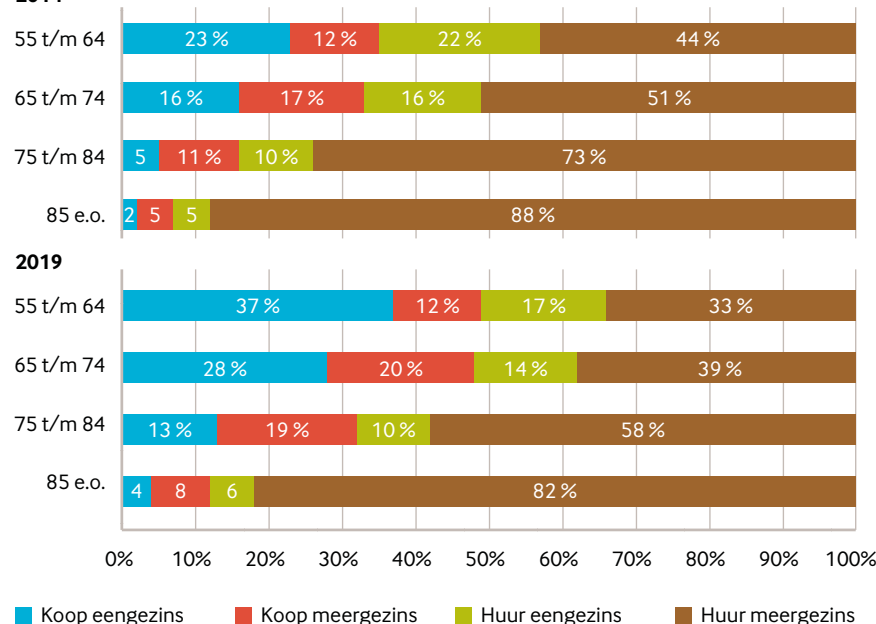
De woningen die de verhuisde 55-plussers betrekken, verschillen per leeftijdscategorie. De verhuisbewegingen van senioren resulteren per saldo in een verschuiving van grondgebonden woningen naar appartementen en van koopwoningen naar huurwoningen.<sup>6</sup> In algemeenheid geldt: hoe ouder, hoe groter het aandeel huurappartementen. Jonge senioren betrekken verhoudingsgewijs vaker eengezinskoopwoningen na een verhuizing. Koopappartementen komen vaker voor bij 65 tot 84-jarigen. Doordat slechts een klein deel van de senioren verhuist, zijn die verschuivingen echter niet groot.

Ruim de helft van de verhuisgeneigde oudere huishoudens wilde in 2015 verhuizen naar een woning die specifiek bestemd is voor senioren.<sup>7</sup> Vooral senioren die de eigen gezondheid als slecht beoordelen, willen naar een seniorenwoning verhuizen. Het aandeel hiervan is in de afgelopen jaren gedaald, zowel bij senioren die hun gezondheid als goed ervaren als senioren die hun gezondheid als minder goed ervaren.

6. 'Monitor investeren in de toekomst 2017' (Rigo Research en Advies, stichting In Fact, Q Delft, 2017)

7. '55-plussers over hun (toekomstige) woning' (CBS, 2020)

2014



Figuur 2: Betrokken woningen naar leeftijd en woningtype, 2014 en 2019; bron: CBS-microdata, bewerking ABF Research

### Ongeschiktheid pushfactor voor verhuizen

Een belangrijke factor om te verhuizen is – in combinatie met de eigen gezondheid – de ongeschiktheid van de woning of de woonomgeving. Om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen, zijn beide van belang. De 'Monitor Ouderenhuisvesting' toont dat 57 procent van de 55-plushuishoudens niet in een geschikte woning of woonomgeving woont. Vanwege de samenstelling van de woningvoorraad zijn geschikte woningen vaker te vinden in landelijke dan in stedelijke gebieden. Het aandeel appartementen zonder lift is juist in steden hoog. Geschikte woonomgevingen zijn vaker gesitueerd in centrum-

stedelijke of -dorpse gebieden met een hoog voorzieningenniveau. Voor een deel van de senioren is de ongeschiktheid van de woning en eventueel van de woonomgeving aanleiding om de woning aan te passen, voor anderen een motivator om te verhuizen.

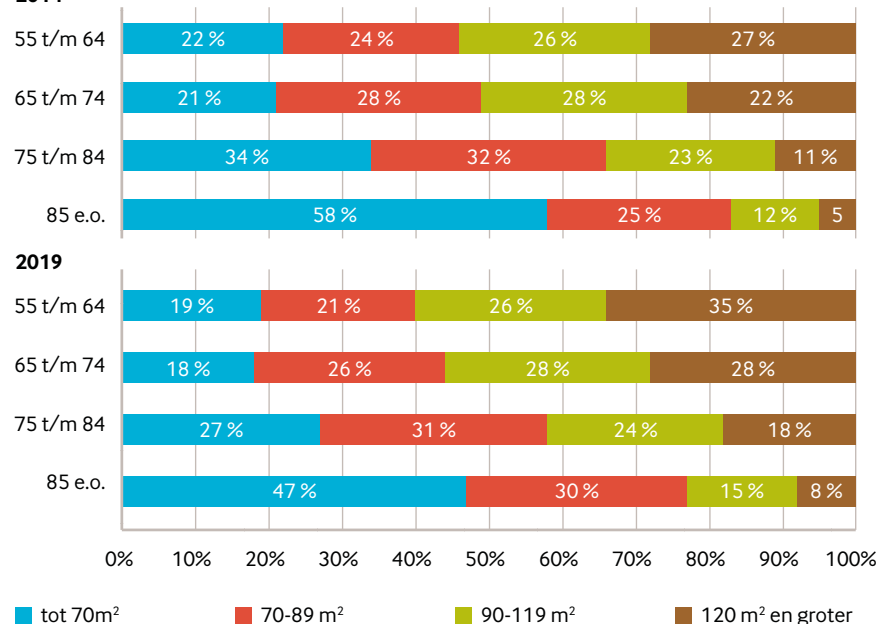
### Geschikte woningen en woonomgevingen

- *Geschikte woning.* Dit zijn woningen die geschikt zijn of met een beperkte investering (maximaal 10.000 euro) geschikt te maken zijn voor senioren met een beperking. Een geschikte woning is toe- en doorgankelijk en in de woning zijn minimaal de woonkamer, keuken, toilet, badkamer en een slaapkamer zonder traplopen (eventueel na beperkte aanpassingen) bereikbaar. Van alle 55-plushuishoudens woont 91 procent in een geschikte woning. Dat percentage is hoger dan de 86 procent van alle woningen in Nederland die geschikt zijn.
- *Geschikte woonomgeving.* In de 'Monitor Ouderenhuisvesting' is gekeken naar de nabijheid van vier essentiële voorzieningen: een grote supermarkt, huisartsenpraktijk, apotheek en ov-halte. Een woonomgeving is geschikt zodra minimaal 2 van deze 4 voorzieningen binnen 500 meter aanwezig zijn. Uitgaande van deze definitie woont ongeveer de helft van alle 55-plushuishoudens in een geschikte omgeving. Dit percentage is vergelijkbaar met het percentage dat geldt voor de gehele Nederlandse woningvoorraad.

### Beperkt deel oudere huishoudens gaat kleiner wonen

Vaak is de gedachte dat zogenoemde 'empty nesters' hun eengezinswoning zouden kunnen verlaten, omdat hun huishouden kleiner is geworden en zij wellicht minder ruimte nodig hebben. Het huidige verhuisgedrag laat het tegenovergestelde zien. Jonge senioren betrekken veelal een even grote of zelfs grotere woning en senioren verhuizen pas na hun 75e naar een kleinere woning van maximaal 70 m<sup>2</sup>. Ook is er een trend dat steeds minder senioren

### 2014



Figuur 3: Betrokken woningen naar leeftijd, nieuw huishouden en oppervlakte, 2018-2019; bron: CBS-microdata, bewerking ABF Research

een kleinere woning betrekken. In 2019 wonen verhoudingsgewijs minder oudere senioren in een woning van maximaal 70 m<sup>2</sup> dan in 2014. Het aandeel woningen tot maximaal 70 m<sup>2</sup> is bij alle leeftijdscategorieën in die periode afgenomen.

### Wensverhuizers belangrijke doelgroep voor doorstroombeleid

De 'Monitor Investeren voor de Toekomst' (2017) laat zien dat het verhuisgedrag verandert vanaf 75 jaar; dan neemt het aantal verhuizers toe door de behoefte aan zorg- en dienstverlening. Het Planbureau voor de Leefomgeving

(PBL) noemt in haar studie 'Vergrijzing en Ruimte' deze groep 'noodverhuizers'. Ondanks dat relatief weinig senioren een verhuiscens hebben, is het aantal senioren dat spontaan verhuisd veel hoger dan bij jongere leeftijdsgroepen. 23% van alle spontaan verhuisde personen was ouder dan 65 jaar, bijna 34.000 van de 145.000 spontane verhuizingen.<sup>8</sup>

Beleid en aanpak gericht op doorstroming van senioren richt zich (in een poging noodverhuizingen voor te zijn) op een andere groep: de wensverhuizers. Deze groep wil verhuizen om andere redenen dan gezondheid alleen. Van de 10 55-plussers willen er 4 bijvoorbeeld verhuizen omdat de woning te groot is, en 2 op de 10 omdat ze geen tuin meer willen. Een veel kleiner deel wil dichterbij de buurt van de kinderen (6 procent) of dichterbij familie of vrienden wonen (3 procent).<sup>9</sup>

### Redenen waarom senioren een verhuizing uitstellen

Bij het maken en uitvoeren van beleid helpt het om de belemmeringen die senioren ervaren om te verhuizen in beeld te hebben. Ondanks een latente verhuiscens stellen zij een verhuiscens uit omdat ze niet weten hoe of waar te beginnen. Er zijn een aantal belemmeringen te onderscheiden<sup>10</sup>:

- Er zijn geen directe of dwingende redenen om te verhuizen.
- De financiële stap naar een andere woning kan groot zijn door hogere woonlasten na verhuiscens.
- Een verhuiscens betekent veel regel en gedoe.
- Verhuizen betekent het verlaten van iets vertrouwds en goeds voor iets onbekends.
- Senioren weten niet weten hoe te zoeken naar een andere woning.
- Ze zijn niet op de hoogte van de mogelijkheden.
- Ze zijn kritisch over het woningaanbod.
- Er is een beperkte beschikbaarheid van het woningaanbod (in de huidige woonomgeving).

8. 'Staat van de woningmarkt – jaarrapport 2020' (Ministerie van BZK, 2020)

9. '55-plussers over hun (toekomstige) woning' (CBS, 2020)

10. 'Senioren in beweging' (Platform31, 2014)

### Meer lezen?

'Monitor Ouderenhuisvesting' (ABF Research, 2021)

'55-plussers over hun (toekomstige) woning' (CBS, 2020)

'Aanpassen of verkassen? Langer zelfstandig in een geschikte woning' (PBL, 2019)

'Ruimte voor Wonen – Resultaten van het WoonOnderzoek Nederland 2018' (Ministerie van BZK, 2019)

'Senioren in beweging' (Platform31, 2014)

**Wat is de opgave in uw gemeente?** Check het [Dashboard](#) van de Monitor Ouderenhuisvesting.





## 2. Interventies voor doorstroming

Partijen zetten verschillende instrumenten in die eraan bijdragen dat minder senioren ongeschikt wonen. In deze publicatie ligt de focus op instrumenten die de doorstroming van 55-plussers van een grote woning naar een kleinere (en geschikte) woning stimuleren. De doorstrooinstrumenten zijn ingedeeld in vijf interventie categorieën: 1. Passend aanbod, 2. Op weg helpen, 3. Ontzorgen, 4. Prijsprikkel, 5. Voorrang. Elke categorie wordt beschreven en geïllustreerd met een of meerdere voorbeelden. Iedere categorie wordt afgesloten met enkele tips.

### 2.1 Passend aanbod



Om doorstroming te realiseren is passend woningaanbod cruciaal. Hieronder verstaan we woningen die geschikt zijn om zo lang mogelijk zelfstandig te (blijven) wonen. Dat houdt in dat niet alleen de woning geschikt is (onder andere gelijkvloers), maar ook het wooncomplex en de woonomgeving (met voorzieningen als winkels voor eerste levensbehoeften, eerstelijnsgezondheidszorg, openbaar vervoer en mogelijkheden voor ontmoeting en activiteiten). Daarnaast is het wenselijk dat de nieuwe woning in de wijk ligt waar de senior nu woont; een groot deel hecht eraan om in de eigen wijk te blijven wonen.

Er is sprake van een grote variëteit aan woonwensen onder senioren. Door in te spelen op deze woonwensen zal dit – naar verwachting – leiden tot een betere doorstroming op de woningmarkt. Het is daarbij belangrijk te realiseren dat senioren al een dak boven hun hoofd hebben. Als er geen sprake is van een noodsituatie, zullen senioren niet (snel) verhuizen. Het aanbod moet dus zo interessant zijn dat ze verleid worden om de stap te maken naar een nieuwe woning. Diversiteit in het aanbod is dus cruciaal.

### Instrumenten

Om tot een passend aanbod te komen is het nodig te sturen op aantrekkelijke en geschikte woningen. Hiervoor is inzicht nodig in hoe senioren willen wonen, het huidige aanbod en de discrepantie tussen beide. De uitkomst van een dergelijk onderzoek kan worden vertaald naar woningbouwprogrammering en (prestatie-)afspraken met woningcorporaties en (commerciële) ontwikkelaars.

### Voorbeelden

#### **Senior Smart Living – Blauwhoed**

*Ontwikkelaar Blauwhoed ontwikkelt woningbouwprojecten die specifiek gericht zijn op de groter wordende groep 50-plussers in het middensegment. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het Senior Smart Living-concept, met als motto: 'Verbinden, genieten, ontplooiën... leven!' Op die manier wordt aanbod gecreëerd dat aansluit bij de behoeften van deze doelgroep; een aantrekkelijke woon- en leefomgeving met slimme voorzieningen, waardoor mensen langer onbezorgd kunnen leven zonder hulp of geld van familieleden of gemeente. Park Entree in Schiedam is volgens het Senior Smart Living-concept gerealiseerd en biedt woonruimte aan 89 huishoudens in de leeftijd van 48 tot 83 jaar, waarvan een meerderheid tussen de 60 en 75 jaar is.*

### Woonprofielen van senioren

Vanuit de wens om de verborgen woonwensen van senioren naar boven te halen heeft onderzoeksbureau Springco een data-analyse uitgevoerd op beschikbare data van 22.500 senioren in Zuid-Holland. Op basis van de analyse kwamen tien woonprofielen naar voren die een beeld geven van de variatie in woonwensen van senioren. De tien profielen zijn vervolgens vertaald naar vastgoedconcepten. De tien profielen zijn:

1. Eigen plek: vrij en sociaal
2. Privédomein: privacy en rust
3. Basic: functioneel en sociaal
4. Woongebouw: comfortabel en vertrouwd
5. Gezinshuis: vertrouwd en gehecht
6. Stadsappartement: dynamisch en op jezelf
7. Buurtblok: sociaal en levendig
8. Parkappartement: uitzicht en landschap
9. Woonhof: samen voor elkaar
10. Seniorenappartement: zelfstandig ouder

Voor de tien concepten zijn omschrijvingen in kernwoorden gemaakt, de scores per dimensie (zoals stedelijk – landelijk en individueel – gemeenschap) in beeld gebracht en een illustratie gemaakt met een woordwolk en foto's die respondenten zelf hebben geüpload. Daarnaast wordt verder ingegaan op de woonwensen van de senioren uit het onderzoek en naar de beschikbaarheid van de woonconcepten die hierop aansluiten binnen de huidige woningvoorraad.

Bron: 'Woonprofielen van senioren' (Platform31, 2020)

### Tip

Goed aanbod is een voorwaarde voor doorstroming. Er is nu onvoldoende aanbod. Ook het gat tussen de sociale sector en de vrije markt vormt een belemmering. Er is een beperkt aanbod in het middensegment. Gemeenten kunnen meer sturen op variatie in het aanbod voor huur- en koopwoningen en corporaties kunnen bijdragen door bij nieuwbouwplannen meer rekening te houden met de woonwensen van senioren.

## 2.2 Op weg helpen



Een passend woningaanbod is uiteraard noodzakelijk om een verhuisbeweging tot stand te brengen, maar voor de senior begint het proces eigenlijk bij het bewust worden van de mogelijkheden door bijvoorbeeld informatie over het woningaanbod te bestuderen. De categorie 'Op weg helpen' is gericht op het:

- bewust maken van de situatie;
- bekend maken met alle mogelijkheden;
- bekend maken met het woonruimteverdeelsysteem;
- bekend maken met het aanbod.

### Instrumenten

Bij 'Op weg helpen' staat bewustwording, informeren en adviseren centraal. Zo kunnen senioren bewust worden gemaakt van hun toekomst, nog voordat überhaupt sprake is van een wens of noodzaak om te verhuizen. Of, wanneer die wens er wel is, hen te helpen om de juiste informatie te vinden, de mogelijkheden te verkennen en keuzes te maken.

Binnen de categorie 'Op weg helpen' is een onderscheid te maken tussen een algemene en een persoonlijke aanpak. Een algemene aanpak bestaat uit voorlichtingscampagnes, internetpagina's of een folder waarop alle relevante informatie verzameld is. Bij een persoonlijke aanpak gaat het om het aanbieden van informatie op maat en het bieden van een luisterend oor, bijvoorbeeld tijdens een gesprek met een seniorenmakelaar, waarin de toekomstige woonwensen en mogelijkheden worden besproken.

Belangrijk is het onderscheid tussen wensverhuizers en noodverhuizers. Voor de groep wensverhuizers is het fijn als alle informatie gemakkelijk toegankelijk is. Op die manier kunnen zij zich op hun gemak oriënteren en voorbereiden op de stap die zij mogelijk gaan maken. De groep noodverhuizers heeft, zoals de naam al aangeeft, een urgente reden om te verhuizen. Voor deze groep is persoonlijk toegespitste informatie van extra belang. Er is immers weinig tijd om een keuze te maken, er moet snel gehandeld worden.

### Proefwonen

Om senioren te verleiden om te verhuizen is het soms mogelijk om een korte periode in een huis te wonen. Dit is bijvoorbeeld het geval in de serviceflat Schouwenhove in Leiden. Hier kunnen senioren voor een korte periode proefwonen in een volledig gemeubileerd en gestoffeerd appartement. Op die manier kan een senior zelf ervaren of het nieuwe woningtype, de geboden service en de woonomgeving bevalt.

## Voorbeelden

### Van Groot naar Beter in Almere

*De verantwoordelijkheid om langer en beter zelfstandig thuis te wonen ligt niet alleen bij woningcorporaties, maar ook bij huiseigenaren. Met een bewustwordingscampagne wil de gemeente Almere hen bewust maken van wat langer zelfstandig thuis wonen van hen vraagt, zodat zij hier ook verantwoordelijkheid voor nemen en tijdig maatregelen treffen. De gemeente Almere besteedt in de campagne aandacht aan thema's zoals (fysieke en mentale) gezondheid, regie, financiën, wonen, activiteiten, dagelijks functioneren, mobiliteit, zinvolle invulling van tijd, sociale netwerken en zingeving.*

### Woonz.nl

*Vanuit de gedachte dat het oriënteren op de volgende levensfase online start, biedt het onafhankelijke online platform Woonz.nl een overzicht van alle mogelijkheden op het gebied van wonen en zorg voor senioren. Het is een soort 'Fundat' voor het wonen van senioren waarop het hele palet van seniorenwoningen tot en met woon-*

*vormen met zorg te vinden is. Ook kunnen senioren hier terecht voor zaken als senioren hypotheek, mantelzorgmakelaars, verhuis- en wooncoaches en ondersteuning vanuit ANBO. Via Woonz.nl kunnen senioren ook direct in contact komen met de juiste aanbieder. Woonz.nl heeft zo'n 45.000 unieke bezoekers per maand. Zo'n 3 procent van de bezoekers neemt contact op met één van de partners door online een vraag te stellen, een bezichtigingsverzoek te doen of via Woonz.nl de partner te bellen. Oriënterende bezoekers slaan een gevonden woning op als favoriet of vragen door Woonz.nl op de hoogte gehouden te worden van specifieke ontwikkelingen bij veranderende beschikbaarheid van een gewenste woningsoort.*



### Ouderenadviseur van Participe

Welzijnsorganisatie Participe in Amstelveen zet ouderenadviseurs in om senioren te informeren en advies te geven op de gebieden van wonen, zorg en welzijn. Daarnaast kan de ouderenadviseur als bemiddelaar optreden en algemene signalen doorgeven aan bijvoorbeeld de gemeente. De ouderenadviseur werkt vanuit een wijkcentrum en houdt daarnaast spreekuur bij onder andere de huisarts en in woonzorgcentra. Op basis van een gesprek wordt gekeken welke mogelijkheden de senior in kwestie heeft en wie of wat er op dit moment voor de senior nodig is. Participe kan zelf de gewenste ondersteuning bieden of hier een partij uit het eigen netwerk voor inschakelen.

### ErinThuis

ErinThuis is een maatschappelijk gedreven particulier initiatief. ErinThuis stimuleert senioren tijdig na te denken over de keuzes rondom wonen, zorg, welzijn en financiën. ErinThuis informeert, adviseert en kan daarnaast doorverwijzen naar bedrijven of partijen die onderdeel zijn van het uitgebreide netwerk voor bijvoorbeeld begeleiding rondom het hele verhuisproces. Tijdens een intakegesprek neemt een adviseur van ErinThuis een speciaal ontwikkelde 'levensfasescan' met de oudere door. Deze geeft inzicht in de huidige situatie van de oudere en zijn of haar mogelijkheden voor de toekomst. Door het tijdig in beeld brengen van de stappen en de effecten hiervan op bijvoorbeeld financiën en welzijn, krijgt de senior meer grip op en duidelijkheid over de te maken keuzes. Op dit moment worden ongeveer 50 tot 100 nieuwe senioren per jaar geholpen met deze aanpak.

De ErinThuis werkwijze



### Tips

- Bewustwording, informeren en adviseren dragen bij aan het tijdig maken van de juiste keuzes. Verschillende partijen kunnen hier een bijdrage aan leveren. Een goede mix tussen algemene informatie en informatie op maat is aan te bevelen. Dit kan door algemene (online) platforms en bijvoorbeeld seniorenadviseurs die vanuit de gemeente of corporatie op bezoek gaan bij de senioren.
- Senioren die in een sociale huurwoning wonen, denken vaak dat zij dankzij hun woonduur makkelijk naar een volgende woning kunnen doorstromen. Dit is echter niet het geval. Zij dienen zich hiervoor in te schrijven als woningzoekende.
- Een overzicht van het totale regionale woningaanbod, zowel koop als huur, kan helpen bij het verleiden tot verhuizen. Momenteel maken verschillende partijen verschillende delen van het aanbod inzichtelijk. Vaak beperkt zich dit tot een bepaald gebied of tot een bepaalde sector (sociale huur/vrije huur/koop). Er is geen overzichtelijke plek waar al het aanbod samenkomt.

## 2.3 Ontzorgen



Wanneer een senior op de hoogte is van alle beschikbare mogelijkheden, betekent dit niet dat het aanpassen van de woning of het verhuizen een makkelijk proces is. Sommigen hebben hier ondersteuning bij nodig. Ontzorgen omvat allerlei vormen van ondersteuning specifiek voor deze doelgroep. Denk aan:

- helpen met inschrijving;
- attenderen op geschikt aanbod;
- reageren namens de kandidaat;
- de verhuizing bespreken en stappen 'overzichtelijk' maken;
- werken met preferente onderhouds- of verhuisbedrijven.



## Instrumenten

De behoefte aan ontzorgen verschilt per senior en is daarom altijd maatwerk. Seniorenmakelaars en wooncoaches spelen hierin een belangrijke rol. In een persoonlijk gesprek brengen zij de wensen van de senioren in kaart, bespreken ze de mogelijkheden en maken ze de te nemen stappen inzichtelijk. Ook kan een seniorenmakelaar of wooncoach helpen met de inschrijving in het woonruimteverdeelsysteem, helpen met zoeken naar een geschikte woning en attenderen op geschikt aanbod.

Een senior kan nog verder ontzorgd worden door hem of haar het 'werk' uit handen te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een seniorenmakelaar of wooncoach namens de senior reageert op woningen, bemiddelt bij de verhuizing of doorverwijst naar onderhouds- of verhuisbedrijven.

## Voorbeelden

### **Wooncoach in Amersfoort**

*In Amersfoort zetten drie corporaties (de Alliantie, Portaal en Omnia Wonen) gezamenlijk wooncoaches in. De wooncoaches worden ingezet om senioren te informeren en te ontzorgen door te helpen bij het maken van de stap naar een nieuwe woning. In een eerste gesprek inventariseert de wooncoach de woonwensen en bespreekt de mogelijkheden om deze woonwensen te realiseren. Afhankelijk van de vraag van de senior in kwestie legt de wooncoach uit hoe de senior zich kan inschrijven op woningen of helpt mee met het zoeken naar een geschikte woning. Ook kan de wooncoach het aanbod in de gaten houden en de senior in kwestie inlichten bij het vrijkomen van een passende woning. Verder kan de wooncoach bijvoorbeeld helpen zoeken naar een geschikt verhuisbedrijf voor de verhuizing. In de afgelopen vijf jaar kwamen door de inzet van de wooncoaches gemiddeld twintig woningen per jaar vrij. Vanaf 2021 financieren de woningcorporaties de wooncoaches niet alleen, maar draagt de gemeente Amersfoort hier ook aan bij.*

### **Seniorenmakelaar van Vidomes**

*De seniorenmakelaar van woningcorporatie Vidomes bespreekt met senioren hun behoeften en brengt hun mogelijkheden in kaart. Vervolgens kan de seniorenmakelaar de senior op verschillende manieren helpen. Hiervoor heeft de makelaar een zogenoemde 'instrumentenkoffer' ter beschikking. Deze koffer is gaandeweg gevuld op basis van de behoeftes van senioren en kan waar nodig nog verder worden aangevuld. De seniorenmakelaar levert voor iedere senior een maatwerkpakket, omdat geen enkele situatie hetzelfde is. En kan daardoor, met redelijke wensen van de senior, de belofte doen: 'Als u wilt verhuizen, dan zorgen we dat dat lukt'. In 2020 zijn met deze aanpak tot 1 oktober al 42 schaarse woningen vrijgemaakt. In heel 2019 zijn eveneens 42 woningen vrijgemaakt. In de jaren daarvoor (vanaf 2011) rond de 25 tot 35 woningen per jaar.*

### **Regionale seniorenmakelaar van Sociale Verhuurders Haaglanden**

*Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werkt op regionale schaal onder andere samen aan doorstroming. In de regio Haaglanden zijn vijf seniorenmakelaars aan het werk. Twee seniorenmakelaars zijn bij SVH in dienst en werken regionaal, dus voor woningzoekenden die in een van de gemeenten wonen of bij één van de aangesloten corporaties huren. SVH is de linking pin tussen de verschillende seniorenmakelaars die vanuit corporaties en gemeenten regionaal aan het werk zijn. SVH zorgt voor het samenbrengen en stroomlijnen van de werkwijze van deze initiatieven. De seniorenmakelaars hebben een maatwerkkader. Binnen dat kader mogen zij, waar nodig, maatwerk toepassen om een verhuring te laten slagen. Bijvoorbeeld door het geven van voorrang of huurprijsaanpassing. De praktijk leert dat inzet van deze maatwerkregels in veel gevallen niet nodig is.*

**Tip**

Ontzorgen is niet alleen belangrijk voor senioren zelf, maar ook voor mantelzorgers en kinderen van senioren. Zij voelen zich of zijn (deels) verantwoordelijk voor de senior in kwestie. De hulp van een professional met verstand van zaken kan deze verantwoordelijkheid verlichten.

## 2.4 Prijsprikkel



Senioren verhuizen liever niet naar een duurdere woning dan zij reeds hebben. Een prijsprikkel kan hen helpen om toch te verhuizen naar een andere woning. Doel van een prijsprikkel is om de (feitelijke of ervaren) financiële situatie geen belemmering te laten zijn om de keuze te maken voor een verhuizing.

Een prijsprikkel kan bestaan uit:

- huurprijsbehoud;
- een verhuisvergoeding;
- aanpassing van de huurprijs naar inkomen.

### Instrumenten

Prijsprikkels kunnen op verschillende manieren gegeven worden. Allereerst kan de prijsprikkel worden toegepast op de nieuwe huurprijs. Door een korting op de nieuwe huurprijs wordt het verschil tussen de huidige en nieuwe huurprijs verkleind. Dit kan tijdelijk zijn in de vorm van huurgewenning, een voucher of tijdelijke huurkorting. Maar een structurele vorm is ook mogelijk, door bijvoorbeeld huurders de huidige huurprijs te laten meenemen, een korting op de nieuwe huurprijs, een verrekening van de bruto-nettolasten, een verrekening van de energielasten bij nieuwbouw, een aanpassing van de huurprijs naar inkomen, of een verruiming van de grens van het maximaal inkomen. Daarnaast kan een prijsprikkel gericht zijn op de verhuiskosten, zoals een verhuiskostenvergoeding of een verhuispremie.

Om een prijsprikkel te kunnen geven is inzicht in de financiële situatie nodig. De prikkel werkt alleen als deze ook daadwerkelijk een 'korting' oplevert voor de huurder. Dit is niet altijd het geval. Veel senioren verwachten bijvoorbeeld een hogere huur, maar zijn er niet altijd van op de hoogte dat de huurtoeslag meegroeit bij een hogere huur. Dit soort financiële bewustwording is onderdeel van de interventie 'Op weg helpen' en vormt ook de basis voor het bepalen van de prijsprikkel.

De visie op huurprijsprikkels is gevarieerd. Passend toewijzen en het effect van de huurtoeslag zorgen volgens sommige geïnterviewden ervoor dat de prijsprikkel een minder effectieve interventie is geworden om doorstroming te stimuleren. Dit geldt ook wanneer de totale woonlasten in ogenschouw worden genomen. De nieuwe woning is vaak energiezuiniger en kleiner. Daarom zijn de energielasten vaak lager dan in de huidige woning. Als dit wordt meegenomen in de berekening, dan komt de huurder in de nieuwe woning vaak netto op eenzelfde bedrag aan vaste lasten uit.

### Voorbeelden

#### **Doorstroombesleid van KleurrijkWonen**

*Senioren zien de huurprijs vaak als belemmering om te verhuizen. Zij wonen al lang in dezelfde woning en betalen mede daardoor een lage huurprijs. Veel senioren verhuizen niet wanneer zij voor een nieuwe, kleinere woning meer moeten betalen dan de huidige. Als onderdeel van het doorstroombesleid biedt woningcorporatie KleurrijkWonen deze senioren huurprijsbehoud aan. Hierdoor behouden senioren dezelfde huur wanneer ze naar een meer passende woning verhuizen.*

### **Van Groot naar Beter in Almere**

*De gemeente Almere verstrekt een tegemoetkoming in de verhuiskosten aan huurders die een grote woning achterlaten. De regeling is bedoeld voor kleine huishoudens, zonder inwonende kinderen, waarvan tenminste 1 huurder 55 jaar of ouder is. Ook moet de huurder een woning met minimaal vier kamers achterlaten. Huishoudens die aan deze voorwaarden voldoen krijgen een 'Van Groot Naar Beter'-label. Een huishouden kan de subsidie voor de verhuiskostenvergoeding indienen nadat het nieuwe huurcontract is ondertekend. De gemeente heeft hier een maximum budget voor beschikbaar gesteld; zo'n 60 vergoedingen voor verhuiskosten per jaar (looptijd 2019-2022).*

#### **Tips**

- Maak inzichtelijk voor senioren wat de huidige en nieuwe woonlasten als geheel zijn. Kijk dus niet alleen naar de huurprijs, maar ook naar de energiekosten. Biedt maatwerk en luister naar wat nodig is.
- Werk aan inzicht voor de woningcorporatie zelf. Wanneer woningcorporaties kijken naar de financiële gevolgen van zowel de nieuwe woning (met wellicht huurprijsverlaging) als de huidige woning (en de mogelijke huurprijsharmonisatie) over hun totale woningvoorraad, dan ontstaat meer zicht op het effect van de prijsprikkel. En dan kan blijken dat dit een kleinere investering is dan gedacht.

## 2.5 Voorrang



Voorrang houdt in dat senioren bij bepaalde woningen voor gaan op andere woningzoekenden. Dit heeft als doel dat senioren minder lang hoeven te wachten op een woning. Senioren hebben vaak (nog) geen verhuismwens en wachten op noodzaak.

Het is fijn om dan snel aan de beurt te zijn. Belangrijk daarbij is dat senioren vaak al lang in hun woning wonen, maar niet ingeschreven staan als woningzoekende. Hun inschrijfduur is daardoor vaak aanzienlijk korter dan hun woonduur, met lange wachttijden tot gevolg.

### **Instrumenten**

Er zijn verschillende instrumenten voor het verlenen van voorrang. Er kan een simpele voorrangregeling binnen het woonruimteverdeelsysteem worden toegepast, bijvoorbeeld doorstroomurgentie of een van-groot-naar-beter-regeling. Daarnaast kan worden afgeweken van de eisen. Dan worden bijvoorbeeld uitzonderingen gemaakt op regels over leeftijds criterium, inkomensgrens en reactietermijn.

Hoe deze voorrangregeling wordt toegepast is afhankelijk van de labeling. Onderscheid kan gemaakt worden in (1) de huidige woning, (2) de nieuwe woning en (3) de bewoner. Ook een combinatie is mogelijk. Vaak bepaalt een corporatie welke huidige woning geschikt is als 'doorstroomwoning'. Hier wordt bijvoorbeeld een woning met minimaal drie slaapkamers als eis gesteld. Daarnaast labelt een corporatie vaak de nieuwe woning: de 'seniorenwoning'. Deze moet bijvoorbeeld gelijkvloers zijn. Daarnaast kunnen voor het ontvangen van een 'doorstroomlabel' eisen worden gesteld aan de bewoner, zoals een minimale leeftijd en een maximaal inkomen. Dit kan zowel gelden voor de doorstromende senior, als voor het huishouden dat naar de huidige woning van de senior doorstroomt.

## Voorbeelden

### **Doorstroombeleid van KleurrijkWonen**

Woningcorporatie KleurrijkWonen communiceert het doorstroombeleid met het motto: 'Verhuizen mag, maar het moet niet.' Wanneer een persoon een doorstroomindicatie heeft, krijgt deze voorrang op passend vrijkomend aanbod. In WoningNet krijgt de persoon woningen te zien die gelabeld zijn als seniorenwoningen. Vaak zijn dit appartementen met lift en maximaal twee slaapkamers.

Het doorstroombeleid richt zich op twee verhuisketens. De eerste keten is gericht op mensen van minimaal 55 jaar, waarbij de huidige woning een eengezinswoning is met minimaal 3 slaapkamers. Voor doorstroom bij de tweede keten geldt als voorwaarde dat het een huishouden is van minimaal drie personen en dat dit huishouden al huurder is van KleurrijkWonen. In de periode 2011-2020 zijn 136 verhuisketens in gang gezet.<sup>11</sup> Dat zijn gemiddeld vijftien verhuizingen per jaar.

### **Doorstroombeleid van Thuisvester**

Woningcorporatie Thuisvester kent doorstroomurgentie voor haar huurders uit 1- of 2-persoonshuishoudens waarvan 1 persoon 65 jaar of ouder is en de huidige woning niet meer voldoet. Op basis van een intakegesprek worden de huidige situatie en de woonbehoeften besproken. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt en binnen een jaar wordt door middel van een voorrangregeling een passende levensloopbestendige woning aangeboden. De nieuwe woning is een appartement of grondgebonden seniorenwoning met maximaal twee slaapkamers. De senior in kwestie krijgt maximaal twee keer binnen een jaar een aanbod, zo veel als mogelijk aansluitend op de woonwensen. Bij deze regeling worden dus de huidige woning, de nieuwe woning en de bewoner gelabeld. In 2018 hebben er 52

huisbezoeken plaatsgevonden en zijn er 14 urgenties afgegeven. In 2019 zijn er 82 huisbezoeken geweest en zijn er 42 urgenties afgegeven. In 2020 (tot en met het 3e kwartaal) zijn er 53 huisbezoeken geweest en zijn er 33 urgenties afgegeven.

### **Van Groot naar Beter in Almere**

Naast een prijsprikkel kent de Almeerse verhuisregeling 'Van Groot Naar Beter' het voorrangsprincipe voor huurders van corporatiewoningen die binnen Almere verhuizen. Huurders in een vrijesectorwoning komen ook in aanmerking, wel moet hun (huishoud)inkomen onder de inkomensgrens voor sociale huur liggen. Huishoudens die in aanmerking komen krijgen een voorrangstatus. Met deze status kunnen zij op WoningNet zoeken naar een door de corporaties 'Van Groot Naar Beter' gelabelde woning. Dit zijn gelijkvloerse sociale huurwoningen met maximaal drie kamers. In 2019 (vanaf 1 september) is 17 keer gebruik gemaakt van de 'Van Groot Naar Beter'-verhuisregeling. In 2020 (tot 1 oktober) is 37 keer gebruik gemaakt van de regeling.

### **Tip**

Er is geen gouden regel voor de manier waarop voorrang het beste kan worden geregeld. De kenmerken van de lokale woningmarkt zijn daarbij bepalend. Welke verhuisbeweging wil je op gang brengen, hoe veelvoor-komend zijn bepaalde woningtypen en om welke groep huurders gaat het? Bepaal aan de hand van deze kenmerken de voorwaarden voor voorrang en de wijze van labeling. Kijk je daarbij naar de huidige woning, de nieuwe woning, de bewoner of een combinatie van deze categorieën?

11. De cijfers over het jaar 2020 zijn nog niet compleet. Het daadwerkelijke aantal is nog iets hoger dan hier genoemd.





# 3. Inzichten uit de praktijk

In de quickscan is aandacht besteed aan de verschillende instrumenten die worden ingezet om doorstroming te bereiken. Er zijn geen harde uitspraken te doen over de effectiviteit van de verschillende instrumenten. Wel zijn er op basis van de opgehaalde praktijkervaringen een aantal elementen te benoemen die bijdragen aan de effectiviteit van doorstroombeleid. Deze behandelen we in dit hoofdstuk.

## 3.1 Integraal en op maat



In de praktijk blijkt dat partijen vaak meerdere instrumenten naast elkaar inzetten. Het gaat zowel om instrumenten uit dezelfde interventie categorie als om een combinatie van instrumenten uit meerdere categorieën. Denk aan een informeel gesprek uit de interventie categorie 'Op weg helpen' en een verhuiskostenvergoeding uit de interventie categorie 'Prijsprikkel'. Geen enkel instrument blijkt effectief op zichzelf.

Door het verschil in de benadering van doorstroming tussen de corporaties/gemeenten en marktpartijen, zien we ook een verschil in het gebruik van de interventies. Bij corporaties/gemeenten zien we vaak een combinatie van alle interventie categorieën. Alleen zij maken gebruik van een prijsprikkel of voorrangregeling, omdat door de doorstroming van senioren die op deze manier wordt bevorderd ook een woning vrijkomt voor een andere huurder. Bij de marktpartijen, met name ontwikkelaars, wordt meer ingezet op het informeren, overtuigen en verleiden om de stap naar een nieuwe woning te maken en op het leveren van een goed passend aanbod.

### Maatwerk

In de toepassing van de instrumenten is maatwerk het sleutelwoord. Bij deze persoonsgerichte aanpak wordt per senior gekeken naar de situatie en behoeften. Op basis daarvan worden de instrumenten gekozen die hierbij aansluiten. Zo wordt bijvoorbeeld belang gehecht aan persoonlijke aandacht in een gesprek (op weg helpen/ontzorgen) waarin de mogelijkheden voor de persoon in kwestie worden besproken en in gang gezet. Mogelijk is een prijsprikkel of een voorrangregeling voor deze persoon nodig om doorstroming te stimuleren. Ook in het woningaanbod is door meer aandacht voor verschillen in woonbehoeften van senioren meer maatwerk mogelijk. Op die manier ontstaat er gevarieerd aanbod waar senioren ook graag naartoe willen verhuizen.

### Vershil wens- en noodverhuizer

Eerder werd het verschil tussen wens- en noodverhuizers al uitgelegd. Een wensverhuizer heeft, zoals de naam al zegt, een verhuishens. Deze kan door de inzet van de juiste instrumenten ook daadwerkelijk, en vaak sneller, in vervulling gaan. Bij een noodverhuizer is daarentegen de nood hoog, vaak omdat de persoonlijke situatie het niet toelaat in de huidige woning te blijven wonen. Bij doorstroming is het wenselijk om je vooral te richten op wensverhuizers, omdat de urgentie minder hoog is, kunnen senioren nog een keus maken die toekomstbestendig is en kwaliteit van leven toevoegt.



### Drie categorieën van senioren met een (latente) verhuiscens

Het verschil in wens- en noodverhuizers kan verder genuanceerd worden. Woonz.nl maakt bijvoorbeeld op basis van analyse op de eigen database onderscheid naar de volgende categorieën:

1. Actieve senioren. Zij moeten over een paar jaar in beweging komen en willen graag weten wat straks de mogelijkheden zijn.
2. Gealarmeerde zoeker. Zij zitten al in eindfase, zien het nu in hun directe omgeving misgaan en komen daardoor in beweging.
3. Urgente zoeker. Dit zijn vaak de kinderen/mantelzorgers van een senior. De oudere zelf is, gezien de situatie, niet meer in staat om zelf te zoeken.

## 3.2 Samenwerking



Uit de interviews komt het belang en de potentie van samenwerking naar voren. Het gaat dan om samenwerking tussen corporaties, gemeenten, marktpartijen en huurdersorganisaties. Doorstroming wordt gezien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De reden hiervan is dat er niet één interventie

is of één organisatie die de doorstroming voornamelijk regelt. Het gaat om een integrale aanpak en lokaal maatwerk. Dat werkt het beste wanneer er meerdere mogelijke interventies zijn die ook door meerdere organisaties worden uitgevoerd of onder de aandacht worden gebracht bij senioren. Een gezamenlijke aanpak draagt bij aan het beoogde resultaat.

Ook interne samenwerking is van belang, zeker binnen gemeenten. Samenwerking tussen het sociale en fysieke domein binnen de gemeente draagt bij aan effectief doorstroombeleid en het verminderen van het aantal huisaanpassingen. Als senioren tijdig verhuizen, zal er geen of minder snel aanspraak worden gemaakt op het Wmo-budget voor bijvoorbeeld woningaanpassingen.

Het is dan wel nodig om voldoende geschikte woningen voor senioren te hebben.

De samenwerking tussen organisaties is volop in ontwikkeling. Zo gaan de corporaties, huurdersorganisaties en de gemeente in Amersfoort vanaf 2021 nog veel nauwer samenwerken met een breed pakket aan maatregelen die doorstroming over de gehele verhuisketen moet bevorderen. Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werkt al regionaal samen. SVH zorgt dat de verschillende seniorenmakelaars die vanuit corporaties en gemeenten regionaal aan het werk zijn, allemaal volgens dezelfde processen werken en hun resultaten op dezelfde manier registreren. Zo wil SVH bijdragen aan een effectief doorstroombeleid.

Marktpartijen worden vaak niet of onvoldoende aangehaakt binnen de woonzorgopgave. Er lijkt regelmatig sprake van wantrouwen of onvoldoende begrip met elkaars motieven en mogelijkheden. Diverse marktpartijen ervaren dat gemeenten het lastig vinden om partijen die financieel rendement nastreven, te beschouwen als partijen die ook sociaal rendement beogen. Zonder dat een marktpartij een social enterprise is, kan er ook sprake zijn van sociale meerwaarde, al is het soms indirect. Het kan de moeite waard zijn om te investeren in het samen onderzoeken wat de wederzijdse meerwaarde van samenwerking kan zijn en wat sectoren van elkaar kunnen leren.

## 3.3 Beleid en regelgeving



Uit de verschillende gesprekken en de spiegelsessie komt naar voren dat het eigen beleid of dat van samenwerkingspartners ook belemmerend kan werken. Zowel binnen gemeenten als woningcorporaties is er soms sprake van belemmerend beleid en regelgeving. Denk aan gemeenten die niet sturen op geschikt woonaanbod, maar wel vanuit de Wmo tal van woningaanpassingen financieren. Of woningcorporaties die door strikte

regels geen maatwerk kunnen leveren en daardoor senioren minder weten te helpen bij het doorstromen naar een kleinere woning. Door deze regels tegen het licht te houden en zo nodig aan te passen, kunnen de mogelijkheden voor doorstroming worden vergroot.

Dit geldt ook op regioniveau voor het woonruimteverdeelsysteem. Per woningmarktregio wordt een ander systeem gehanteerd. Dat betekent dat het voor senioren momenteel lastig is om te verhuizen naar een andere gemeente of naar een woning van een andere corporatie. Dit werkt belemmerend, omdat senioren vaak in dezelfde regio, gemeente of zelfs wijk willen blijven wonen.

### 3.4 Data: registratie en analyse



Naast samenwerking is het verkrijgen van inzicht in 'wat werkt' onderwerp van gesprek tijdens de interviews en de spiegelsessie. Duidelijk is dat er geen sprake is van één doelgroep en één interventie, maar dat een persoonsgerichte aanpak nodig is. Ook lijken er verschillen tussen regio's te zijn:

in de ene regio is een voorrangregeling van groter belang dan in een andere.

Inzicht in het effect van verschillende soorten instrumenten op doorstroom, ook op het niveau van de totale verhuisketen, lijkt grotendeels te ontbreken. Het koppelen van de inzet van instrumenten (resultaat) aan een daadwerkelijke verhuizing (effect) is lastig. Er kunnen ook andere factoren van invloed zijn geweest, zeker omdat de duur tussen de inzet van een instrument en de daadwerkelijke verhuizing vaak lang is.

Slim gebruik van data is van meerwaarde om effecten te bepalen. De mate waarin de verschillende geïnterviewde partijen registeren en (bestaande) data gebruiken, verschilt sterk. De een meet de inzet van de instrumenten en de daadwerkelijke verhuizingen. Belemmering hierbij is dat bij een verandering

van sociale huur naar vrijesectorhuur of koop de verhuisketen niet langer te traceren is. Anderen gaan op basis van verschillende bronnen op zoek naar verschillende doelgroepen voor het beleid dan wel het aanbod. Naast kwantitatieve data kan kwalitatief onderzoek onder senioren belangrijke inzichten opleveren. Denk aan interviews met senioren over het verloop van het verhuisproces en wat de doorslag heeft gegeven om te verhuizen.

Uit de spiegelsessie komt naar voren dat er meer gebruik van data kan worden gemaakt, bijvoorbeeld voor inzicht in de verhuisketen, wie verhuiscriteria heeft, wat het gewenste aanbod is en welke instrumenten helpen om de stap naar een nieuwe woning (eerder) te maken. Op basis van analyses kunnen doelgroepen en ook trends worden geïdentificeerd waardoor het mogelijk wordt om nog gericht te sturen op doorstroming.





# 4. Beschouwing en aanbevelingen

## 4.1 Beschouwing

### Waarom is doorstroming stimuleren belangrijk?

Voorop staat dat senioren zo lang mogelijk prettig zelfstandig kunnen wonen. Echter, wanneer de huidige woning onvoldoende geschikt is om er op hoge leeftijd of met lichamelijke beperkingen te blijven wonen, is het verstandig om de woning tijdig aan te passen of te verhuizen.

Daarnaast is het stimuleren van doorstroming een manier om schaarste van woningen te verdelen. De belangrijkste reden is omdat er onvoldoende aanbod van geschikte woningen is, zowel voor de senioren die doorstromen als voor de huishoudens uit de verhuisketens die daardoor op gang komen (eengezinswoningen en starterswoningen in het bijzonder).

### Is er overeenstemming over het belang van het stimuleren van doorstroming?

De noodzaak om doorstroming te stimuleren wordt breed gedragen. De objectieve gegevens, zoals weergegeven in hoofdstuk 1, onderbouwen deze noodzaak. We zien dus dat de aandacht voor doorstroming groot is, en dat veel corporaties, gemeenten en marktpartijen hiermee bezig zijn, of mee aan de slag willen. Onze verwachting is dan ook dat de komende tijd op diverse plekken pilots gericht op doorstroom gestart zullen worden en/of opgedane ervaringen zullen worden omgezet naar structureel beleid.

### Welke belemmeringen zijn er voor senioren?

Verhuizen is een life-event dat voor alle doelgroepen een grote stap is. Door senioren wordt dit vaak als een nog grotere stap ervaren. Ze zijn gehecht aan de woning en de buurt, waar ze hun sociale leven hebben opgebouwd. Seni-

oren realiseren zich dat deze verhuizing een volgende stap in hun leven is. Ze zien op tegen de rompslomp van verhuizen of krijgen soms te maken met hogere maandelijkse financiële lasten voor de nieuwe woning.

### Is er een aanpak die altijd succesvol is om de doorstroming te stimuleren?

Wat uit deze quickscan duidelijk naar voren kwam, is dat niet één aanpak altijd en overal succesvol is. En ook niet dat er één interventie is die er zo uitspringt, dat deze echt altijd moet worden toegepast.

Daar zijn een aantal redenen voor:

- De mate van bekendheid van de mogelijkheden die er lokaal zijn, is zowel bij senioren als corporaties, gemeenten en marktpartijen zeer wisselend.
- Regio's verschillen van elkaar. De opgaves en mogelijkheden (geschikt woningaanbod) verschillen ook per regio. De bijbehorende aanpak en interventies zijn daarom in de meeste gevallen ook per regio net iets anders, evenals de betrokken organisaties.
- In de meeste situaties wordt het effect van de aanpak of interventie niet of onvoldoende gemeten. Er is weinig inzicht in de resultaten, effectiviteit en efficiency, ook op het niveau van de totale verhuisketen. Hooguit is er inzicht in het aantal verhuisbewegingen. De concrete en meetbare effecten per interventie zijn niet inzichtelijk, wanneer niet vooraf een effectmeting wordt opgezet.

### Wat werkt wel?

Er is dus niet één aanpak die aantoonbaar altijd en overal werkt, maar de ervaring leert dat er wel degelijk positieve ervaringen zijn met verschillende interventies:



- Passend aanbod is essentieel: voldoende aanbod van geschikte woningen en woonvormen, eventueel gecombineerd met zorg en ondersteuning of een vorm van gemeenschappelijkheid.
- Het ondersteunen bij de bewustwording door informeren en adviseren over de eigen situatie, het aanbod, de mogelijkheden en hoe mensen hier gebruik van kunnen maken en wat de gevolgen zijn (bijvoorbeeld op de voordelen, de totale financiële woonlasten en het tijdig inschrijven als woningzoekende). Dit kan zowel in een algemene voorlichtingscampagne als in een individuele aanpak.
- Het ontzorgen van de senior (maar ook het netwerk zoals de kinderen) door te helpen op diverse terreinen zonder de verantwoordelijkheid over te nemen. Dit kan gaan over hulp bij inschrijving, samen reageren en hulp bij de daadwerkelijke verhuizing.
- Het inzetten van een prijsprikkel om de verhuizing financieel minder onaantrekkelijk te maken. Dit kan zowel gaan om het (tijdelijk) aanpassen van de huurprijs als het verstrekken van een verhuiskostenvergoeding.
- Het geven van voorrang op andere woningzoekenden bij bepaalde woningen, waardoor mensen minder lang hoeven te wachten op een woning. Hierdoor wordt het moment tussen het besluit om te verhuizen en de daadwerkelijke verhuizing korter gemaakt. De lokale woningmarkt is bepalend voor hoe voorrang het beste geregeld kan worden.

Een aanpak met de inzet van meerdere mogelijke interventies is aan te raden; geïnterviewden geven aan dat individueel maatwerk het sleutelwoord is voor een geslaagd doorstroombeleid.

### **Welke belemmeringen zijn er voor organisaties?**

Opvallend is dat in geen van de praktijkvoorbeelden de wet- en regelgeving als belemmerend ervaren wordt. De belemmeringen die ervaren worden, liggen binnen eigen organisaties, of binnen de samenwerking tussen organisaties (veelal tussen corporaties en gemeenten en tussen gemeenten en

marktpartijen) en zijn daar op te lossen. Er wordt door diverse geïnterviewden gepleit voor lef en het 'gewoon' gaan doen, om van daaruit bij te stellen.

### **Wat zijn de belangrijkste conclusies?**

- In regio's met woningschaarste is het oplossen van die schaarste de grootste opgave, niet alleen schaarste van geschikte woningen voor senioren, maar ook van eengezinswoningen en starterswoningen.
- Er is niet één aanpak of interventie die altijd werkt; lokaal maatwerk en samenwerking levert meerwaarde op.
- Er kan veel meer gebruik gemaakt worden van (kwantitatieve en kwalitatieve) data, zowel om gericht interventies in te zetten alsook om de effecten te meten.
- Belemmeringen zijn er vooral binnen en tussen organisaties, en zijn daar ook op te lossen.

## 4.2 Aanbevelingen

### **Geschikt woningaanbod**

- Het stimuleren van doorstroming staat of valt bij voldoende passend woningaanbod voor senioren. Onder passend aanbod verstaan we woningen die geschikt zijn om zo lang mogelijk zelfstandig te (blijven) wonen. Dat houdt in dat niet alleen de woning geschikt is, maar ook het wooncomplex en de woonomgeving. Daarnaast is het vaak wenselijk dat de nieuwe woning in de wijk ligt waar de senior nu woont.
- Zet daarnaast in op het ontwikkelen van vernieuwende levensloopbestendige woonconcepten voor senioren. Belangrijke randvoorwaarden zijn onder andere het kunnen hebben van contacten in het complex, gebouwen dienstengerichte faciliteiten en de zekerheid dat ze daar langdurig, ook bij een afname van mobiliteit of een toename van zorgbehoefte, gebruik van kunnen maken.

- Het gat tussen de sociale sector en de vrije markt vormt een belemmering; er is vaak een te beperkt aanbod in het middensegment. Dit terwijl veel senioren, zeker ook doorstromers uit een koopwoning, het wel kunnen betalen. Gemeenten kunnen meer sturen op variatie in het aanbod voor huur- en koopwoningen en corporaties kunnen bijdragen door bij nieuwbouwplannen meer rekening te houden met de woonwensen van senioren.

### **Aanpak en interventies**

- Er is niet één aanpak of interventie die altijd succesvol is, vaak ligt het aan zowel de lokale situatie als de individuele doorstromer. Zet daarom de mogelijkheid van meerdere interventies in bij het doorstroombeleid en biedt ruimte aan individueel maatwerk.
- Onderzoek de inzet van interventies die zich hebben bewezen, zoals blijkt uit ervaringen:
  - passend aanbod;
  - informeren en adviseren, zowel collectief als individueel;
  - ontzorgen van de senior;
  - inzetten van een prijsprikkel;
  - voorrang geven.
- Gebruik van data-instrumenten wordt nog niet veel toegepast. Er zijn mogelijkheden om door het beter en slimmer inzetten van data-analyse gerichter te sturen op doorstroming, en op de effectmeting van de ingezette interventies.

### **Lokaal maatwerk en samenwerking**

- Lokaal maatwerk is essentieel, regio's verschillen van elkaar en in iedere regio en woningmarkt zijn andere accenten in de aanpak nodig. Om hier goed mee aan de slag te gaan, is het belangrijk om naast de opgave ook de lokale noodzaak in beeld te hebben.
- Door samenwerking, met name tussen corporaties en gemeenten, is meerwaarde te creëren. Geen van deze partijen kan het vraagstuk alleen

oplossen. Door aan de slag te gaan vanuit een gezamenlijke missie, visie en ambitie, en daar beleid en acties op af te stemmen is meer te bereiken dan afzonderlijk van elkaar.

- Hiervoor is een gezamenlijke volgende stap nodig: een doorstroombeleid dat (met data) is onderbouwd, ontwikkeld op basis van een (gezamenlijke) visie en in afstemming met diverse betrokkenen. Goede doorstroming realiseren, dat kun je als organisatie niet alleen!

### **Communicatie en verleiden**

- Het inzetten op bewustwording bij senioren is essentieel om tijdige keuzes te stimuleren. Dat leidt tot het verbeteren van de kwaliteit van leven. Dat staat los van het feit of dat wel of geen verhuizing met zich meebrengt. Daarnaast leidt dit, in een aantal situaties, tot doorstroming. Deze bewustwording kan zowel in een collectieve campagne gedaan worden, maar dan wel liefst ondersteund door een individuele benadering.
- Zet in op juiste en volledige voorlichting. Bijvoorbeeld op de mogelijke gevolgen van de verhuizing op de kwaliteit van leven en op het totale financiële plaatje (wellicht stijgt de huur, maar dalen de energielasten en wordt de huurtoeslag hoger).
- Richt je op het verleiden van latente wensverhuizers, en houd rekening met de tijd die senioren nodig hebben om hun eigen beslisproces te doorlopen. Er zijn hierin verschillende fases. Richt je op de fase waarin iemand op dat moment zit.

### **Leer van en met elkaar**

- We zien dat zaken zijn uitprobeerde en bijgesteld in de diverse aanpakken en interventies van de partijen die daarmee ervaring hebben opgedaan. Er is geleerd door te doen. Er is dus zeker te leren van ervaringen elders, zowel van de goede maar ook van de minder succesvolle ervaringen. En ook met deze publicatie hopen we daaraan een bijdrage te leveren.



# Deel 2 Praktijkvoorbeelden



In het volgende overzicht zijn de tien praktijkvoorbeelden opgenomen, inclusief de gebruikte instrumenten uit de vijf eerder genoemde interventie categorieën (Passend aanbod, Op weg helpen, Ontzorgen, Prijsprikkel en Voorrang). Na dit overzicht volgen de factsheets die gemaakt zijn op basis van de interviews met de praktijkvoorbeelden. In het afsluitende hoofdstuk staat een uitgebreide verantwoording van de betrokken partijen en bronnen.

|                      | Praktijkvoorbeeld              | Passend aanbod  | Op weg helpen  | Ontzorgen  | Prijsprikkel  | Voorrang   |
|----------------------|--------------------------------|---|--|--|---|--|
| Corporaties          | KleurrijkWonen                 |   |  |  | Huurprijsbehoud   | Voorrangsregeling bij doorstroombeleid   |
|                      | Sociale Verhuurders Haaglanden |   | Seniorenmakelaar   | Seniorenmakelaar   | Seniorenmakelaar mag binnen kaders prijsprikkels inzetten (maatwerk)            | Seniorenmakelaar mag binnen kaders doorstroomkandidaten voorrang geven (maatwerk)                |
|                      | Thuisvester                    |   | Luisterend oor<br>Bewustwording<br>Informereren                                | Mogelijkheid tot doorverwijzen   |   | Voorrangsregeling buiten regulier toewijzen  |
|                      | Vidomes                        |   | Luisteren naar behoeftes<br>Mogelijkheden in kaart brengen                     | Ondersteuning en bemiddeling bij proces van zoeken en/of verhuizen   | Huurprijs aanpassen naar inkomen<br>Huurverlaging garantie bij inkomensterugval | Afwijken van de inkomenseis Leeftijdseis aanpassen zodat gereageerd kan worden op 55-plus-woning |
| Gemeenten            | Almere                         |   | Wooncoach<br>WMO<br>Wijkteam<br>Bewustwordingsaanpak                           | Wooncoach<br>WMO<br>Wijkteam   | Verhuiskostenvergoeding   | 'Van Groot Naar Beter'-label   |
|                      | Amersfoort                     |   | Inventariseren woonwensen<br>Bespreken mogelijkheden<br>Informereren en uitleg | Meehelpen met zoeken<br>Begeleiden verhuizing<br>Aanbod in de gaten houden<br>Mogelijkheid tot doorverwijzen<br><i>Directe bemiddeling</i> | <i>Woonlastengewinning</i><br><i>Verhuispremie</i>                              | 'Van Groot Naar Beter'-label   |
| Marktpartijen/overig | Blauwhoed                      | Verleiden<br>Aanbod (producten én diensten) in co-creatie ontwikkelen | <i>Hospitality manager</i>   | <i>Hospitality manager</i>   |   |  |
|                      | ErinThuis                      |   | Luisterend oor<br>Informereren over de mogelijkheden                           | Mogelijkheid tot doorverwijzen binnen multidisciplinair netwerk  |   |  |
|                      | Participe                      |   | Luisteren en signaleren<br>Informereren over mogelijkheden<br>Adviseren        | Bemiddeling bij o.a. gemeente  |   |  |
|                      | Woonz.nl                       |   | Luisterend oor<br>Informereren over de mogelijkheden<br>Barrières wegnemen     | Mogelijkheid tot doorverwijzen   |   |  |

# Thuisvester



## Op weg helpen

Luisterend oor  
Bewustwording  
Informeren



## Ontzorgen

Mogelijkheid tot door-  
verwijzen



## Voorrang

Voorrangsregeling  
buiten regulier  
toewijzen

### Aanpak

Thuisvester kent voor haar huurders boven de 65 jaar een doorstroombeleid. Doel van het beleid is om de verhuisketen op gang te brengen en senioren prettiger te laten wonen.

De aanpak is opgezet naar aanleiding van een vraag vanuit de huurdersverenigingen. Die gaven aan dat veel senioren in hun grote woningen bleven wonen, omdat ze dachten dat verhuizen veel geld zou kosten. Er is gestart met een pilot. En dankzij de positieve resultaten is het stimuleren van doorstroom structureel onderdeel geworden van de werkwijze.

### Voor wie

Het doorstroombeleid is bedoeld voor 1- of 2-persoonshuishoudens van wie 1 persoon 65 jaar of ouder is en van wie de huidige woning praktisch niet meer voldoet. In deze gevallen kan men in aanmerking komen voor een doorstroomurgentie. Iedereen met een leeftijd van 65-plus, met ouderdomsgebreken en een verhuishens, wordt met deze aanpak gefaciliteerd in de doorstroming.

### Werkwijze

Senioren kunnen zelf aankloppen bij Thuisvester als ze in aanmerking denken te komen voor doorstroomurgentie. Ook wordt de aanpak onder de aandacht gebracht bij ingeplande huisbezoeken. Daarnaast worden proactief

gesprekken gevoerd wanneer er sprake is van renovatie van een complex. Deze gesprekken zijn vooral gericht op bewustwording: stel dat u tien jaar verder bent, is deze woning dan nog steeds geschikt? Dan wordt samen gekeken of er reële aanpassingen aan de woning moeten worden gedaan, of dat dit het moment is om door te stromen naar een gelijkvloerse woning.

Op basis van een intakegesprek worden de huidige situatie en de woonbehoeften besproken. Hiervan wordt een verslag gemaakt en binnen een jaar wordt door middel van een voorrangsregeling een passende levensloopbestendige woning aangeboden. De nieuwe woning is een appartement of grondgebonden seniorenwoning met maximaal twee slaapkamers. De senior in kwestie krijgt maximaal twee keer binnen een jaar een aanbod, zo veel als mogelijk aansluitend op de woonwensen. In de praktijk is het nog nooit voorkomen dat iemand twee keer heeft het aanbod heeft geweigerd. Op basis van een intakegesprek worden de huidige situatie en de woonbehoeften besproken. Hiervan wordt een verslag gemaakt en binnen een jaar wordt door middel van een voorrangsregeling een passende levensloopbestendige woning aangeboden. De nieuwe woning is een appartement of grondgebonden seniorenwoning met maximaal twee slaapkamers. De senior in kwestie krijgt maximaal twee keer binnen een jaar een aanbod, zo veel als mogelijk aansluitend op de woonwensen. In de praktijk is het nog nooit voorkomen dat iemand twee keer het aanbod heeft geweigerd.

## Resultaten

Er wordt bijgehouden hoeveel mensen worden benaderd en hoeveel mensen er doorstromen. In 2018 hebben er 52 huisbezoeken plaatsgevonden en zijn er 14 urgenties afgegeven. In 2019 zijn er 82 huisbezoeken geweest en zijn er 42 urgenties afgegeven. In 2020 (tot en met het 3e kwartaal) zijn er 53 huisbezoeken geweest en zijn er 33 urgenties afgegeven.

De bewoners die geen urgentie kregen, zijn vaak op eigen kracht aan een andere woning gekomen (zij hadden voldoende inschrijfduur maar wisten niet hoe te reageren op vrijkomende woningen) of hebben woningaanpassingen laten uitvoeren (via Wmo of corporatie). Soms verviel de vraag.

## Toekomst van de aanpak

Thuisvester kijkt nog naar een aantal verbeteringen van de aanpak. In een meer integrale aanpak zou er in de toekomst mogelijk meer aanbod aan middelen voor hulp bij verhuizing zijn. Daarnaast bestaat de ambitie om de aanpak breder te delen. Door vroegtijdig contact op te nemen met iedere huurder die de 65-jarige leeftijd bereikt en daarmee het gesprek aan te gaan over de toekomst. Maar het is nu nog niet duidelijk of er wel genoeg woningen beschikbaar zijn om de verhuisbewegingen rond te krijgen als iedereen zou aankloppen voor deze regeling. Daarnaast merkt Thuisvester dat er ook

### Dubbele duurzaamheid

Naast het Doorstroombeleid kent Thuisvester ook het 'dubbele duurzaamheid'-principe. Bij renovaties van woningen van Thuisvester in de gemeente Geertruidenberg wordt in de duurzaamheidsopgave ook gekeken naar de mogelijkheden om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Met iedere bewoner van 65 jaar of ouder worden sinds 2020 gesprekken gevoerd om de woonbehoeften te inventariseren bij het ouder worden. Dit kan leiden tot gerichte aanpassingen in de woning of de mogelijkheid door te stromen op basis van een doorstroomurgentie.

personen zijn die op 55-jarige leeftijd al de behoefte voelen om door te stromen. De leeftijdsgrens blijft een voorwaarde, maar Thuisvester bekijkt in die situaties op maat wat de behoefte is van de betreffende huurder.

## Geleerde lessen

1. Zorg voor flexibiliteit door het kader van je beleid niet (al te) strikt te maken. Bij de start van deze aanpak was deze alleen ingericht voor de laagste inkomens (primaire groep), maar door de grote vraag van middeninkomens heeft Thuisvester dat laten vallen. Nu wordt alleen nog de voorwaarden gesteld dat er een woning van Thuisvester achtergelaten wordt, een van de huurders de 65-jarige leeftijd heeft bereikt en vanwege fysieke beperkingen de woning niet meer passend is.
2. Zorg dat de aanpak goed bekend is in de eigen organisatie en ook bij de netwerkpartners. Het leidt ertoe dat bewoners makkelijker het gesprek aangaan wanneer de woning niet meer past bij hun situatie. En dat professionals die achter de voordeur komen, de signalen die zij zien bespreekbaar maken en doorzetten naar de juiste partij.
3. Mensen die nog vitaal zijn, willen het nog niet hebben over een toekomst waarin dat mogelijk niet het geval is. Bewustwording tot stand brengen is echter wel belangrijk. En bedenk dat senioren graag in hetzelfde gebied blijven wonen en daar ook heel vasthoudend in zijn.
4. Een specialistische woonconsulent is aan te bevelen. Je hebt bepaalde vaardigheden nodig om met senioren om te gaan: doorvragen, een netwerk inschakelen en verbindingen kunnen leggen. Het is ander werk dan bij reguliere huurders. Daar zit ook de meerwaarde die je kan leveren.



5. Er is een tekort aan geschikte woningen. Woningen zijn geschikt als ze gelijkvloers zijn, en er dichtbij voorzieningen zijn. Het tekort kan doorstroming belemmeren. Misschien kunnen meer woningen worden omgevormd tot geschikt aanbod.
6. Bij woningaanpassingen komen altijd kosten kijken. Het sluitend maken van het kostenplaatje levert een discussie op of aanpassing vanuit de Wmo of door de corporatie moet worden gefinancierd. Het is heel belangrijk om de urgentie daarvan af te stemmen met de gemeente. Van daaruit kan een huurder bewust gemaakt worden over hoe en wat er bekostigd kan worden.

### Tips

Mary van Doesburg, Senior Consulente Leefomgeving bij Thuisvester:  
*“Ga het gesprek aan. Luister en heb aandacht voor dat wat er gezegd wordt. Als je goed luistert, zit in het luisteren de oplossing al. Dan is het ook makkelijker om mensen in beweging te krijgen en een bijdrage te leveren aan oplossingen die al bedacht worden. Daar moet je de juiste vaardigheden voor hebben als consulente. En je ontkomt er niet meer aan om kinderen in het geheel te betrekken. Doe dat vroegtijdig. Op die manier lever je ook een bijdrage aan het ontzorgen van mantelzorgers.”*

Meintje Bakkum, Woonconsulente Senioren bij Thuisvester: *“Voor het merendeel van de doelgroep is het lastig dat alles digitaal gaat, de digitale ontwikkelingen gaan zo snel dat het niet bij te houden is. Daar moeten we iets mee. Een groep senioren weet niet hoe het gaat met inschrijven, verlengen, et cetera. Vroeger stonden woningen in het lokale krantje. De klant is hier nu niet meer van op de hoogte.”*



Oosterhout centrum

# Vidomes



## Op weg helpen

Luisteren naar behoeftes  
Mogelijkheden in kaart brengen



## Ontzorgen

Ondersteuning en bemiddeling bij proces van zoeken of verhuizen



## Voorrang

Huurprijs aanpassen naar inkomen  
Huurverlagingsgarantie bij inkomens-terugval



## Voorrang

Afwijken van de inkomenseis  
Leeftijdseis aanpassen zodat gereageerd kan worden op 55+-woning

## Aanpak

De seniorenmakelaar van woningcorporatie Vidomes is negen jaar geleden gestart om de doorstroming van senioren naar meer passende woningen te bevorderen. De seniorenmakelaar heeft drie doelstellingen:

1. Het vrijmaken van schaarse woningen om verhuisketens op gang te brengen.
2. Mensen op weg helpen die niet weten hoe ze een verhuizing aan moeten pakken.
3. Kwetsbare senioren met verhuisnood helpen.

Om dit te bereiken heeft de seniorenmakelaar een instrumentenkoffer ter beschikking. Deze koffer is gaandeweg gevuld op basis van de behoeftes van senioren. De seniorenmakelaar levert voor iedere senior een maatwerk-pakket, omdat geen enkele situatie hetzelfde is. En kan daardoor, met redelijke wensen van de senior, de belofte doen: 'Als u wilt verhuizen, dan zorgen we dat dat lukt'.

## Voor wie?

De aanpak richt zich specifiek op senioren in de sociale huur. Over het algemeen wordt een leeftijdsgrens van 55-plus gehanteerd, maar dit is geen harde grens. De ervaring leert dat met name senioren met een leeftijd van 70-plus gebruik maken van deze aanpak.

De aanpak is in de loop van de tijd uitgebreid om ook kwetsbare senioren te helpen wanneer verhuizen noodzaak is geworden en ze dit niet (goed) kunnen regelen zonder de inzet van een seniorenmakelaar. Hierdoor neemt het aantal urgenten af en wordt voorkomen dat een huurschuld wordt opgebouwd.

## Werkwijze

De seniorenmakelaar gaat het gesprek aan met de beoogde doorstromende senior. In dat gesprek luistert de seniorenmakelaar naar de behoeftes en brengt de mogelijkheden in kaart. Op basis van de casus wordt gekeken welke instrumenten van waarde zijn.

De senioren benaderen de seniorenmakelaar zelf. Door bekendheid te geven aan de functie en invulling te geven aan wat een seniorenmakelaar kan betekenen, is het balletje vanzelf gaan rollen. Senioren kunnen via verschillende kanalen in contact komen met de seniorenmakelaar, via zorgpartijen, de gemeente, mond-tot-mondreclame en interne verwijzingen binnen de corporatie. Momenteel wordt met plaatselijke advertenties meer kenbaarheid gegeven aan de rol van seniorenmakelaar.

## Resultaten

De resultaten van deze aanpak worden zorgvuldig bijgehouden; welke klanten, wanneer de verhuizing tot stand komt, welke instrumenten ingezet

worden en of er een schaarse woning wordt achtergelaten. Op basis daarvan wordt de score van de seniorenmakelaar bijgehouden. In 2019 zijn met deze aanpak 42 schaarse woningen vrijgemaakt. In de jaren daarvoor rond de 25 tot 35 woningen per jaar. In 2020 zijn tot 1 oktober al 42 schaarse woningen vrijgemaakt

### Toekomst van de aanpak

In een eerdere tussenevaluatie (2014) is de aanpak doorgerekend en daaruit bleek dat de inzet weer terugverdiend wordt. Inmiddels wordt door jarenlang aftoppingshuurbeleid geen winst meer behaald op deze aanpak, maar dat ligt organisatiebreed. Ondanks dat het financieel misschien niet zoveel voor de corporatie oplevert, wordt een maatschappelijk resultaat bereikt. Immers, iemand wordt geholpen aan een fijne en geschikte woning en daarnaast wordt een schaarse woning vrijgemaakt voor een nieuw huishouden.

Omdat het nut en de noodzaak van de inzet van een seniorenmakelaar zich inmiddels bewezen hebben, zijn inmiddels ook twee andere seniorenmakelaars aan het werk in deze regio, specifiek in Zoetermeer en Delft. Deze seniorenmakelaars worden, niet zoals bij de seniorenmakelaar van Vidomes, door de corporatie zelf gefinancierd, maar door cofinanciering van gemeente (Delft en Zoetermeer) en corporaties (Vestia, Woonbron en De Goede Woning).

### Geleerde lessen

1. Initieel had de seniorenmakelaar een andere, derde doelstelling. Het was ook de bedoeling om de op dat moment moeilijk verhuurbare woningen te verhuren. Deze doelstelling is snel losgelaten, omdat dit moeilijk verhuurbare aanbod niet aansluit met de woonwensen van senioren. Door deze mismatch wordt het lastig om senioren te verleiden om hiernaartoe te verhuizen.

2. Woonruimteverdeelsystemen zijn vaak gericht op een sneljagende woningzoeker. Zo gaan senioren meestal niet te werk. Zij willen zich op hun gemak oriënteren en verschillende mogelijkheden afwegen voordat ze de stap maken om te verhuizen. Dat zou beter georganiseerd moeten worden. Vidomes is momenteel bezig om daar een slag in te maken. Daar ligt ook een kans om moeilijk verhuurbaar aanbod anders en beter aan te prijzen, waardoor het aanbod wel interessant is.

3. Tijdens de ontwikkeling van deze aanpak is vooral gebleken dat de persoonlijke maatwerkbenadering voor succes zorgt. Omdat geen enkele situatie hetzelfde is, is een goede inschatting van de situatie en een integrale werkwijze cruciaal. De persoon die deze functie vervult moet dan ook echt iemand zijn die deze functie op een goede manier kan invullen. Deze moet klantgericht en resultaatgericht zijn, en geen commercieel doel hebben. Het is belangrijk om eerst goed te luisteren, de essentiële behoeftes te onderkennen en daar doelgericht de juiste middelen voor in te zetten.

4. Om deze aanpak tot een succes te maken is een maatwerkaanpak cruciaal. Om ook daadwerkelijk verschillende instrumenten tot de mogelijkheden te hebben, moet er een zekere bereidheid zijn om door de bestaande structuren heen te gaan. Een maatwerkaanpak vraagt om een andere manier van denken en commitment om tot out of the box-oplossingen te komen. Zonder alles operationeel dicht te regelen en te zeggen: 'In situatie A gebruiken we dit instrument en in situatie B dat instrument'. Daardoor worden instrumenten gebruikt die daadwerkelijk bijdragen aan het doel.

5. Wanneer er ruimte is om de juiste instrumenten op het juiste moment in te zetten, en de randvoorwaarden goed zijn, zou een overkoepelende seniorenmakelaar over meerdere corporaties heen een groter bereik hebben. Zie ook de factsheet van Stichting Verhuurders Haaglanden.

6. Een woonwensenonderzoek levert vaak dezelfde antwoorden op. Het zou mooi zijn om een woonwensenonderzoek 2.0 te doen waarbij doorgevraagd wordt: 'Wat maakt nou dat je wél zou willen verhuizen?' 'Stel dat... met zowel positieve als negatieve toekomstbeelden?' Dat zijn moeilijke vragen op gevoelig terrein, maar op die manier kunnen de onderliggende mechanismen misschien meer tastbaar gemaakt worden. Met als uiteindelijke doel een extra groep mensen te motiveren om door te stromen naar een geschikte woning. Daar liggen nog kansen.
7. Het kwantitatieve en kwalitatieve aanbod ontbreekt. Er wordt gezegd dat er voldoende geschikte woningen zijn voor senioren, maar dit is niet het geval. De woningen die beschikbaar zijn, passen niet bij de woonwensen van senioren. De meest populaire plekken zijn dicht bij voorzieningen, de locatie is belangrijk of een ontmoetingsruimte in verzorgd-wonen-complexen. Dit kwalitatieve aanbod zou per direct gebouwd moeten worden. Daar zou de gemeente op moeten sturen, om zo het doorstroom resultaat te bereiken. Een beter inzicht in vraag en aanbod zou daarbij helpen.
8. Het is wenselijk dat de gemeente senioren stimuleert om te verhuizen. Een aangepaste quid pro quo-regeling zou uitkomst kunnen bieden: 'geen traplift, maar een verhuiskostenvergoeding'. Dat zou kunnen door de verhuiskostenvergoeding eerder in te zetten, namelijk zodra er een verhuiscenbaar is gemaakt. Het huidige bedrag dat voor Wmo-maatregelen wordt gebruikt, zou dan ook kunnen worden ingezet voor een gesprek met de seniorenmakelaar en een verhuizing naar een geschikte woning. Daar zou een gemeente flexibeler in kunnen en moeten zijn, zonder dat het extra geld kost.
9. Als gevolg van nieuwe wetgeving hebben zittende huurders met huren onder de passende toewijzingsgrens in 2020 eenmalig recht op huurverlaging naar de aftopgrenzen. Dit draagt bij aan passende huren voor mensen die het nodig hebben. Vidomes paste al 6 jaar huurverlaging en huurbevestiging toe voor huurders die relatief duur wonen, maar hanteerde hierbij tot

2020 een belangrijke 'maar': als een huurder te groot woont, dan blijft de huurprijs wat hoger, zodat 'kleiner wonen loont'. Als de Rijksoverheid deze eenmalige huurverlaging ook komende jaren wil blijven toepassen, pleit Vidomes ervoor dat de wettekst ruimte biedt voor lokaal maatwerk ten behoeve van doorstroming. Op die manier is er een (redelijke) financiële motivatie voor te groot wonende huurders om te verhuizen.

### Tips

Maarten Vos, Manager Strategie en Innovatie bij Vidomes: *"Denk vanuit het huisvesten van de doelgroep en het maatschappelijk resultaat wat je daarmee behaalt en niet alleen vanuit de wettelijke kaders."*

Maud Brugman, Seniorenmakelaar bij Vidomes: *"Lever maatwerk. Luister naar je klant en speel op de behoeftes in. Dat is het belangrijkste!"*



Maud Brugman, Seniorenmakelaar Vidomes



# Sociale Verhuurders Haaglanden



**Op weg helpen**  
Seniorenmakelaar



**Ontzorgen**  
Seniorenmakelaar



**Voorrang**  
Seniorenmakelaar  
mag binnen kaders  
prijsprikkels inzetten



**Voorrang**  
Seniorenmakelaar  
mag binnen kaders  
doorstroom-kandi-  
daten voorrang  
verlenen

## Aanpak

Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werkt op regionale schaal aan doorstroming. Zo zijn er seniorenmakelaars en een voorrangsregeling. SVH is als vereniging van woningcorporaties ook de *linking pin* tussen de verschillende seniorenmakelaars en zorgt voor het samenbrengen en stroomlijnen van hun werkwijze.

## Voor wie?

De aanpak is vooral gericht op senioren die een relatief grote woning huren. In de regio woont ruim 28 procent van de corporatiehuurders te ruim, tegenover 'slechts' 6 procent die te krap woont. Door een klein deel van die 'te ruim wonenden' te stimuleren tot verhuizing, kunnen alle gezinnen die krap wonen een passende woning krijgen. De woningen die zij achterlaten, zijn weer geschikt voor kleine huishoudens. Met doorstroming help je zo niet alleen doorstromers, maar ook de starter achterin de verhuisketen wordt geholpen.

## Werkwijze

In de regio Haaglanden zijn vijf seniorenmakelaars aan het werk. Twee seniorenmakelaars zijn bij SVH in dienst en werken regionaal voor woningzoekenden die in een van de gemeenten wonen of bij een van de aangesloten corporaties huren. Er is een seniorenmakelaar werkzaam bij Vidomes. En twee seniorenmakelaars zijn aangesteld vanuit een pilot waarin lokale corporaties en de gemeenten Delft en Zoetermeer samenwerken.

Naast de seniorenmakelaars worden de corporaties gestimuleerd de vrije 10%-10%-ruimte te benutten en middenhuur met voorrang aan sociale huurders te verhuren. Ook worden op Woonnet Haaglanden automatische voorrangsregels gehanteerd die doorstromers uit een schaarse, grote woning voorrang geven als ze reageren op een kleine(re) woning. Deze regels komen voort uit de huisvestingsverordeningen van de gemeenten en zijn een invulling van regionaal en lokaal maatwerk. Dit betreft dus niet zozeer een instrument van SVH, maar is wel een belangrijk doorstroominstrument in de regio voor alle gemeenten en corporaties.

Om een doorlopend gesprek te voeren over doorstroming en zo van elkaar te leren heeft de SVH de bestuursadviescommissie doorstroming (BAC) in het leven geroepen. De BAC maakt de verschillende ervaringen inzichtelijk, probeert te helpen om deze maatregelen te optimaliseren en organiseert kennisuitwisseling tussen corporaties.

## Resultaten en toekomst van deze aanpak

SVH heeft samen met de gemeenten en de regionale huurdersvertegenwoordiging onderzoek gedaan naar scheefwonen in de regio. Hierin wordt onderzocht waar het doorstroompotentieel zit; wie woont te klein, te groot of te duur? Hierdoor heeft SVH inzicht in de mate van scheefwonen, om welke doelgroepen het gaat en wat voor woonproduct zij wensen. Vervolgstep is dat

SVH kijkt welke doorstroommaatregelen toegepast kunnen worden en of het effect van die doorstroom-maatregelen feitelijk kwantificeerbaar te maken is, zodat corporaties en gemeenten weten welke maatregelen ingezet kunnen worden en met welk mogelijk resultaat. Hierin wordt ook gekeken welke afspraken je regionaal zou moeten maken en waar lokale afspraken volstaan.

Ook heeft SVH onderzoek gedaan naar het psychologische proces dat iemand doormaakt bij een verhuizing. Daaruit blijkt dat grofweg zeven drempels een verhuismogelijkheid in de weg kunnen staan. Denk bijvoorbeeld aan het gebrek aan beschikbaar en gewenst aanbod, onzekerheid over (of verslechtering van) de toekomstige financiële situatie en het opzien tegen de impact van de beslissing om te verhuizen. Een aantal van deze drempels zijn door corporaties of gemeenten wellicht te verzachten of helemaal weg te nemen. Komend jaar gaat de BAC uitwerken wat corporaties en SVH kunnen doen om de drempels zoveel mogelijk weg te nemen.

### Geleerde lessen

1. Primair probleem is dat er nauwelijks nieuwbouw wordt toegevoegd. Een echt goed seniorenproduct is in de regio beperkt aanwezig. De woning waarnaar wordt doorgestroomd, moet een volwaardig alternatief zijn voor de huidige woning. Zonder goed aanbod krijg je senioren moeilijk in beweging.
2. Daarop aansluitend: Hoe zet je de nieuwbouw zo effectief mogelijk in om doorstroomketens op gang te brengen? Welke afspraken moet je dan maken, welke ruimte moet je krijgen van je gemeente? Welke uitzonderingen en experimenten kun je het beste toepassen?

3. In sommige gemeenten worden lokaal wel prestatieafspraken over doorstroming gemaakt tussen gemeente en corporaties. In de regio Haaglanden voert SVH dat gesprek ook met gemeenten en wordt onderzocht of (en welke) regionale doorstroomafspraken gemaakt kunnen worden – immers de woningmarkt is ook regionaal. SVH heeft als uitgangspunt dat dit alleen op regionaal niveau gebeurt als dat meerwaarde heeft ten opzichte van de lokale afspraken.
4. Het effect van het inzetten van doorstroommaatregelen is moeilijk in kaart te brengen. Je kunt wel verhuisketens meten en volgen, ook als iemand uit de corporatiesector verhuist. Maar het effect van toegepast maatwerk is moeilijk meetbaar. Daar zou SVH nog wel een stap in willen maken. Een maatregel met aantoonbaar positief effect zal sneller worden toegepast dan wanneer het effect onduidelijk is.

### Tips

Jozefine Hoft, Directeur bij Sociale Verhuurders Haaglanden: *“Creëer beleid en ruimte voor corporaties. Wat mag en kan al allemaal? Duidelijkheid zou echt een toevoeging zijn. Daar is echt behoefte aan. Benut de ruimte en koppel deze aan een volkshuisvestelijke doelstelling waardoor doorstroming echt prioriteit gaat krijgen.”*

Suzan Mouthaan, Beleidsadviseur bij Sociale Verhuurders Haaglanden: *“Doorstroming bevorderen is soms een soort zendingswerk. Het verhaal, ‘Waarom doe je dit?’, vraagt blijvend om aandacht. Welke volkshuisvestelijke doelstelling vul ik hier nu mee in? Waarom pas ik maatwerk toe? Waarom bij de ene persoon wel en bij de ander niet? Door daar met elkaar over in gesprek te gaan (en te blijven), gaat doorstroming pas echt leven.”*

# KleurrijkWonen



**Voorrang**  
Huurprijnsbehoud



**Voorrang**  
Voorrangsregeling bij  
doorstroombeleid

## Aanpak

Het doorstroombeleid van KleurrijkWonen heeft tot doel om de gehele verhuisketen te verlengen. Daarmee komen gewilde eengezinswoningen vrij voor (jonge) gezinnen. Hoe langer de verhuisketen, hoe meer verhuiskansen ontstaan. In het doorstroombeleid worden instrumenten als huurprijnsbehoud en een voorrangsregeling actief ingezet. Het heeft geen financiële doelstellingen.

## Voor wie?

Het doorstroombeleid is bedoeld voor mensen van minimaal 55 jaar met doorstroomurgentie. Ook dient de huidige woning een eengezinswoning te zijn met minimaal drie slaapkamers. De 'doorstroom'-woning is een seniorenwoning, vaak in de vorm van een appartement met lift, met maximaal twee slaapkamers.

Voorwaarde aan het huishouden om in te stromen in de 'vrijgekomen' woning is dat het huishouden al huurder is bij KleurrijkWonen en dat het uit minimaal drie personen bestaat.

## Werkwijze

Jaarlijks ontvangen huurders (55-plus) een mail of brief over de doorstroomregeling onder het motto: 'Verhuizen mag, maar het moet niet. We willen je graag helpen'. Deze huurders benaderen KleurrijkWonen zelf als ze hiervoor in aanmerking willen komen. Vervolgens wordt dit doorgevoerd in WoningNet,

waar de huurder het voor hem of haar bedoelde aanbod kan zien en daarop kan reageren.

Het beleid is in de loop der tijd simpeler gemaakt; woningwaarderingpunten voor de huidige woning zijn niet meer nodig om in aanmerking komen voor de doorstroomregeling. Nu moet de huurder een eengezinswoning achterlaten met minimaal drie slaapkamers. Ook is het behoud van de huurprijs eenvoudiger gemaakt. In plaats van een bepaald percentage van de nieuwe huurprijs, wordt de huidige kale huurprijs meegenomen.

De effectiviteit van de regeling en de cijfers die daarbij horen, zijn ook afhankelijk van de aandacht die er voor de regeling is vanuit de organisatie.

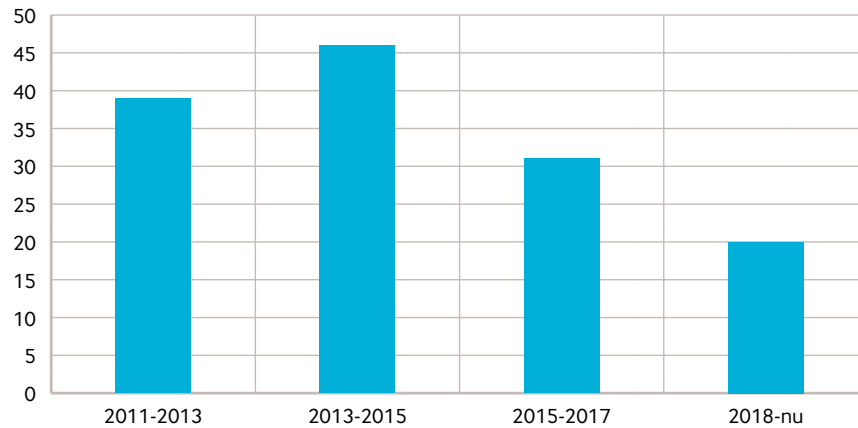
Woningen moeten bijvoorbeeld actief worden voorzien van een doorstroomlabel. De aanpak moet intern gedragen worden. Om dat te borgen is sinds twee jaar een projectgroep actief met uit elk regioteam een of twee mensen die zijn aangewezen om deze aanpak te dragen.

## Resultaten

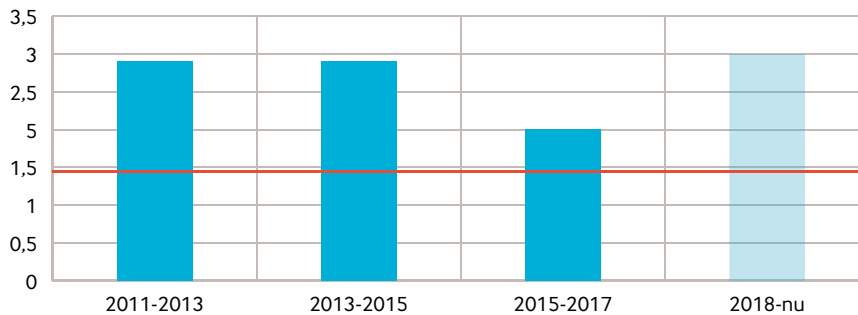
KleurrijkWonen begon in 2011 met een doorstroomexperiment, waar het huidige doorstroombeleid uit is voortgevloeid. Elke twee jaar wordt de werkwijze geëvalueerd. Ook wordt de tevredenheid gemeten onder woningzoekenden. Tot 2015 zijn veel verhuisketens op gang zijn gekomen. Door het passend toewijzen is dit in 2016 veel minder geworden. In 2020 zitten de aantallen op weer op hetzelfde niveau als in 2015.

Data-analisten van de corporatie hebben eind 2020 de opdracht gekregen om resultaten van het doorstroombeleid nog scherper inzichtelijk te gaan maken. Het blijkt dat het huurdersbestand van KleurrijkWonen niet zoveel gezinnen heeft; het bestaat voor 80 procent uit 1- of 2-persoons huishoudens. In de toekomst wordt bekeken of vastgehouden wordt aan de instroom van gezinnen in de vrijgekomen woning. Ook is er een relatie met nieuwbouw: wanneer er weinig nieuwbouw wordt gerealiseerd, is er ook sprake van weinig doorstroming.

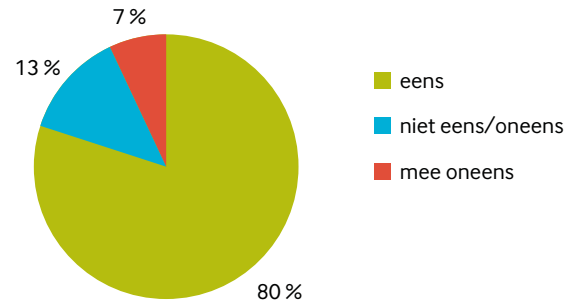
**Totaal aantal verhuisketens**



**Lengte van verhuisketens**



**Ik heb bewust voor deze woning gekozen vanwege de aangepaste huurprijs en/of urgentie**



\*De gemiddelde lengte van een verhuisketen zonder doorstroombeleid is 1,4.

**Geleerde lessen**

1. De verlenging van de verhuisketen is gericht op de gehele sociale sector, niet alleen op het woningaanbod van KleurrijkWonen. Daarom wordt in Tiel samen met de collega-corporatie deelgenomen aan de doorstroomregeling. Het hoogste belang is beweging in de sociale markt. Theoretisch gezien kan daardoor een financieel voordeel bij de collega-corporatie vallen. In de praktijk komt dit niet vaak voor.
2. De focus ligt op urgentie en huurprijs. De ondersteuning bij de administratieve belemmering die senioren zouden ervaren was minimaal. In 2013 is dit deel van de aanpak losgelaten. De senioren in deze regio hebben veelal een goed sociaal netwerk, waardoor 'ontzorgen' niet noodzakelijk is.
3. Communicatie naar de doelgroep: noem het een aanpak voor mensen met een leeftijd van 55-plus. Het bereik is dan groter. Bovendien ligt de benaming 'senioren' gevoelig bij de doelgroep. Gesprekken met huurdersorganisaties zorgen voor draagvlak onder het huurdersbestand.



4. In aanvulling op het doorstroombeleid heeft KleurrijkWonen een regeling om de huidige woning geschikt te maken om langer thuis te wonen. Huurders krijgen punten die ze kunnen inzetten voor diverse woningaanpassingen. Daarmee kan een verhuwenswens of verhuwensnood worden weggenomen en opgelost in de huidige woning.
5. De regeling brengt een bredere discussie op gang. Het huidige woonruimteverdeelsysteem is complex door allerlei passendheidseisen. Door het sturen op doorstroom is hier een extra regeling aan toegevoegd. Met de kennis van vandaag zou het prettig zijn om een simpeler systeem in te richten.

### Tips

André van Giffen, Manager Strategie & Ontwikkeling bij KleurrijkWonen:  
*“Corporaties, leer door te doen! De traagheid van de sector maakt dat vernieuwingen moeilijk geadapteerd worden. Ga het zelf ervaren. Pas je eigen vorm in jouw geografische context toe. Heb lef en durf te bewegen. En gemeente, faciliteer je corporatie. Als ze dit willen doen, moedig ze aan om dat te doen. En help ze ook, maak in prestatieafspraken een deal ten gunste van iedereen.”*

Anne Arts, medewerker Verhuur bij KleurrijkWonen: *“Zie niet te veel beren op de weg. Je zal zien dat de beren er helemaal niet zijn! Sta open voor iets nieuws en probeer het uit.”*

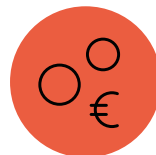
# Almere



**Op weg helpen**  
Wooncoach  
WMO-wijkteam  
Bewustwordings-  
aanpak



**Ontzorgen**  
Wooncoach  
WMO-wijkteam



**Voorrang**  
Verhuiskosten-  
vergoeding



**Voorrang**  
'Van Groot Naar  
Beter'-label

## Aanpak

Om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen, kan in de huursector verhuurd worden naar een gelijkvloerse woning of, in de koopsector, een eigen woning worden aangepast. Om een verhuisbeweging te maken, moeten voldoende geschikte woningen beschikbaar zijn. Om deze verhuisbeweging beter te faciliteren is in de zomer van 2019 de verhuisregeling 'Van Groot Naar Beter' in het leven geroepen. Binnen deze regeling kunnen senioren met voorrang verhuizen. De regeling is bedoeld om senioren te stimuleren te verhuizen naar een beter passende woning. Tegelijkertijd komen eengezinswoningen vrij voor starters en gezinnen.

## Voor wie?

De 'Van Groot Naar Beter'-verhuisregeling richt zich specifiek op huurders van corporatiewoningen (sociale huur of vrije sectorhuur) die binnen Almere verhuizen. Huurders in een vrijesectorwoning komen ook in aanmerking, wel moet hun (huishoud)inkomen onder de inkomensgrens voor sociale huur liggen. De regeling is bedoeld voor kleine huishoudens, zonder inwonende kinderen, waarvan tenminste een huurder 55 jaar of ouder is. Ook moet het huishouden een woning met minimaal vier kamers achterlaten.

## Werkwijze

Bij de verhuisregeling 'Van Groot Naar Beter' zijn de gemeente Almere en drie corporaties betrokken. Twee van de drie corporaties (de Alliantie en Ymere) maken gebruik van een wooncoach. Deze luistert naar de behoeften, geeft informatie over de mogelijkheden en geeft senioren advies over verhuizen en hoe dat te doen. De wooncoach kan ook hulp bieden bij het achterlaten van de huidige woningen (bijvoorbeeld bij het maken van afspraken op maat om de woning geschikt achter te laten).

De wooncoaches brengen ook de regeling 'Van Groot Naar Beter' onder de aandacht bij senioren. De wooncoach heeft onder andere contact met zorgorganisaties en wijkteams. De wooncoach is specifiek gericht op sociale huurders en zal dan ook niet adviseren in koopwoningen.

Mensen die aan de voorwaarden voldoen krijgen voorrang op door de corporaties 'Van Groot Naar Beter'-gelabelde woningen. Dit zijn gelijkvloerse sociale huurwoningen met maximaal drie kamers. De corporatie verstrekt aan de huurder een voorrangstatus op basis van eerder genoemde voorwaarden (zie: 'Voor wie?'). Met deze status kan de huurder met voorrang op WoningNet zoeken naar een meer passende woning met maximaal drie kamers. Deze woningen zijn gelabeld door de woningcorporaties (de Alliantie, GoedeStede en Ymere). De voorrangstatus kan ook gebruikt worden door mensen die een grote koopwoning achterlaten. De financiële regeling geldt voor hen echter niet.

Naast voorrang op de zogenoemde 'Van Groot Naar Beter'-woningen, kunnen doorstromers een verhuiskostenvergoeding van 1250 euro krijgen van de gemeente Almere, wanneer een grote woning wordt achtergelaten. De subsidieaanvraag voor de verhuiskostenvergoeding kan enkel worden ingediend door de huurder en pas nadat de huurder en de woningcorporatie het nieuwe huurcontract hebben ondertekend.

Via de website en de nieuwsbrief van de opgave (G)oud in Almere en via wooncoaches wordt gecommuniceerd over de 'Van Groot Naar Beter'-verhuisregeling. Eind 2020 start daarnaast een bewustwordingscampagne om onder andere deze regeling onder de aandacht te brengen.

### Resultaten

De 'Van Groot Naar Beter'-regeling loopt vanaf 1 september 2019. Eind 2019 vonden de eerste verhuizingen plaats. Tijdens de start van de regeling werd er veel gebruik van gemaakt. In 2019 (vanaf 1 september) is 17 keer gebruik gemaakt van de 'Van Groot Naar Beter'-verhuisregeling. In 2020 (tot 1 oktober) is 37 keer gebruik gemaakt van de regeling.

De gemeente heeft hier een maximum budget voor beschikbaar gesteld. Het subsidieplafond is 37.500 euro in 2019 en jaarlijks 75.000 euro voor de periode 2020 tot en met 2022. Dat betekent een maximum van zestig verhuiskostenvergoedingen per jaar. Het leek er begin 2020 op dat het subsidieplafond van 75.000 euro voor de verhuiskostenvergoedingen al voor het einde van het jaar bereikt zou worden. Als gevolg van de coronapandemie zijn echter minder senioren in beweging gekomen om te verhuizen en heeft het traject vier maanden stilgelegen. Eind 2020 kwam het weer langzaam op gang.

### Toekomst van de aanpak

In het najaar van 2020 vond een evaluatie over het eerste jaar plaats. De gemeente zet nu in op eenduidige afspraken als onderdeel van de prestatieafspraken van corporaties. De gemeente zet ook in op de inzet van wooncoa-

ches, zodat huurders niet afhankelijk zijn van de corporatie waar ze van huren. De wooncoaches worden vooralsnog door de twee corporaties betaald en de gemeente voorziet in de verhuiskostenvergoeding. In de nieuwe afspraken zullen ook de kosten en inzet worden besproken.

### Geleerde lessen

1. Langer en beter zelfstandig thuis wonen is een integrale aanpak over de domeinen heen. Dit doe je samen met verschillende partijen en uiteraard met de senioren zelf. Zoek daarom de samenwerking met partners op en zet daarop in. Stel elkaar vragen als: Waar zijn jullie mee bezig? Wat bindt jullie? Welke opgaven zien jullie? Waar moeten we extra op inzetten? Dan kom je bijvoorbeeld tot de ontdekking dat een welzijnsorganisatie graag meer aandacht zou willen besteden aan het thema wonen. Zij zijn er voor dezelfde doelgroep en zouden daar in hun werkwijze wat mee kunnen doen. Zulke projecten worden door gemeente Almere gestimuleerd. (G)oud in Almere is er heel erg op gericht wat andere partijen kunnen doen, want die bereiken senioren weer op een andere manier en op een ander moment. Niet alleen vanuit de gemeente, maar juist ook bij de huisarts of een buurtinitiatief bereik je senioren.
2. De verantwoordelijkheid om langer en beter zelfstandig thuis te wonen ligt niet alleen bij woningcorporaties, maar ook bij huiseigenaren. Met een bewustwordingscampagne kun je alle senioren aanmoedigen om hun verantwoordelijkheid te nemen over ouder worden. Daarbij is het belangrijk dat je weet hoe je zorgt voor bewustwording. Waar heeft de senior behoefte aan? Wat is het juiste moment voor verschillende interventies? Dit hangt vaak samen met mijlpalen, zoals kinderen die uit huis gaan, grootouder worden of met pensioen gaan. Dat is bij iedereen verschillend, dus wat zijn geschikte momenten om aan te haken? Daar is een plan van aanpak voor nodig. De gemeente Almere is daar nu mee bezig.

3. De verhuiskostenvergoeding is een subsidieregeling. Deze is gekoppeld aan de bestuursperiode en daar zit een einddatum op. Dat betekent ook dat er een einddatum aan de verhuiskostenvergoeding zit. Hierover moeten in de nieuwe bestuursperiode opnieuw afspraken worden gemaakt.
4. Je moet kijken hoe je verschillende corporaties op één lijn krijgt om senioren echt goed te bedienen.
5. De wooncoach adviseert om als wooncoach kennis te hebben van het bezit en van de sociale kaart. Maar een wooncoach moet ook beschikken over een goed netwerk en voldoende tijd om senioren goed voor te lichten. Tussen de eerste stap en het daadwerkelijk verhuizen ligt een tijd van verschillende fases in de besluitvorming, en daarmee ook van verschillende vraagstukken. Daarnaast zou het helpen wanneer mensen, met een klein netwerk en smalle portemonnee, ook gefaciliteerd kunnen worden bij de daadwerkelijke verhuizing (met het verhuizen of doen van klusjes).
6. Senioren willen vooral binnen hun eigen wijk verhuizen, maar daar zijn vaak niet voldoende geschikte woningen. Zodra er geschikte nieuwbouw is, ontstaat er vaak een toename in de verhuisbewegingen.
7. Er is een gelimiteerd aantal verhuiskostenvergoedingen beschikbaar gesteld door de gemeente. Maar er is geen maximaal aantal verhuizingen. Daarvoor ben je afhankelijk van geschikte woningen. In de woonvisie is de woningbouw opgave belegd. Daar is ook een kwalitatieve vertaling voor nodig. Waar wil je die woningen neerzetten? In welke buurt? Wat maakt die buurt tot een geschikte plek en wat voor specifieke woning is nodig en gewenst? De praktijk laat zien dat senioren vooral binnen hun eigen wijk willen verhuizen maar daar zijn vaak niet voldoende geschikte woningen.

### Tips

Caroline Oort, Communicatieadviseur (G)oud in Almere bij gemeente Almere: *“Ga uit van de doelgroep en de vraag die er is. Ga het niet bedenken voor ze, maar betrek ze echt bij de oplossing.”*

Yvette van der Chijs, Kwartiermaker en Verbinder (G)oud in Almere: *“Doe het niet alleen als gemeente. Je hebt heel veel mooie partners, die allemaal hetzelfde vraagstuk tegenkomen vanuit een andere invalshoek. Probeer dat op te zoeken en te verbinden met elkaar.”*

Astrid Visscher, Wooncoach Almere namens de Alliantie en Ymere: *“Een gesprek is van vitaal belang, luisteren en gehoord worden. Van hieruit kijken wat de mogelijkheden zijn en de samenwerking opzoeken.”*



Almere



# Amersfoort



## Op weg helpen

Inventariseren woonwensen  
Bespreken mogelijkheden  
Informereren en uitleg



## Ontzorgen

Advies en begeleiding  
Doorverwijzing en  
directe bemiddeling



## Voorrang

Woonlasten-gewenning  
Verhuispremie



## Voorrang

'Van Groot Naar  
Beter'-label

## Aanpak

In Amersfoort zetten drie corporaties (de Alliantie, Portaal en Omnia Wonen) gezamenlijk wooncoaches in. De wooncoaches worden ingezet om senioren te informeren en ontzorgen door hen te helpen bij het maken van de stap naar een nieuwe woning. Het doel is om meer mensen een passend huis te bieden. Het mes van de wooncoach snijdt aan twee kanten. Oudere huurders worden op weg geholpen naar een woning waarin ze comfortabel oud kunnen worden. Zij laten weer een woning achter voor een andere woningzoekende. Hierdoor kunnen meer mensen een passende woning vinden.

## Voor wie?

De wooncoaches richten zich op huurders van de corporaties met een leeftijd van 65 jaar en ouder. Zij kunnen binnen het vastgoed van een corporatie verhuizen of doorstromen naar een andere corporatie, ook naar corporaties buiten Amersfoort. Daarnaast is het mogelijk om een wooncoach in te schakelen als de huurder wil verhuizen naar een woning in de marktsector (koop of huur).

## Werkwijze

De corporaties trekken samen met de gemeente en de huurdersorganisaties op om de doorstroming een bredere impuls te geven. Bij de keuze van maatregelen gelden de volgende gezamenlijke uitgangspunten:

- bewezen effectief (elders werkt het);
- gemeente, corporaties en huurdersorganisaties dragen bij;
- gezamenlijke monitoring en bijstelling;
- maatregelen kunnen als experiment worden ingezet;
- weinig regelingen => maximaal effect;
- sturen op een zo lang mogelijke verhuisketen;
- maatregelen gaan uit van verleiding, geen negatieve prikkel;

In Amersfoort zijn momenteel twee wooncoaches actief. Zij worden door de drie corporaties samen bekostigd, maar zijn ondergebracht bij een corporatie (de Alliantie). Doordat er twee wooncoaches actief zijn, kunnen ze elkaar ondersteunen, vervangen en met elkaar sparren.

Wanneer een huurder interesse heeft, dan inventariseert de wooncoach tijdens een gesprek de woonwensen en de mogelijkheden om deze woonwensen te realiseren. De wooncoach geeft ook uitleg, bijvoorbeeld over wat een verhuizing zou kunnen betekenen voor de woonlasten of hoe het digitale zoekstelsel (WoningNet) werkt. Ook kan de wooncoach het aanbod in de gaten houden en de senior in kwestie inlichten bij een passend aanbod. De wooncoach maakt helder welke stappen er genomen moeten worden en hoe de senior dat kan doen. Waar nodig kan de wooncoach het eigen netwerk inschakelen door bijvoorbeeld te zoeken naar een geschikt verhuisbedrijf om

de senior te begeleiden bij de verhuizing. Daarnaast zijn er een aantal andere instrumenten die wooncoaches kunnen inzetten. Zo ontvangen huurders die verhuizen op basis van de 'Van Groot Naar Beter'-regeling een verhuisprijs van 750 euro. En kunnen corporaties een prijsprikkel geven via de inzet van 'woonlastengewinning'. Woningen die geschikt zijn om naar door te verhuizen, krijgen het label 'Van Groot Naar Beter'.

Er worden verschillende acties ondernomen om senioren bekend te maken met het doorstroombeleid.

Senioren die niet passend wonen, bijvoorbeeld in een bovenwoning zonder lift, en die minimaal een keer in het afgelopen jaar blij hebben gegeven verhuisgeneigd te zijn (ze hebben minimaal een keer gereageerd op een woning op WoningNet), worden jaarlijks per brief persoonlijk benaderd. Daarnaast hebben huurdersorganisaties een rol. Vanuit de corporaties wordt de wooncoach gepromoot. De huurdersorganisaties worden goed betrokken door minimaal een keer per jaar met de corporaties te praten en input te geven voor de regeling. Op die manier zijn ze op de hoogte en kunnen ze doorverwijzen naar de regelingen. Bovendien liggen er flyers van de wooncoach bij onder meer buurthuizen en de informatiewinkel033.

## Resultaten

De wooncoach is vijf jaar geleden als pilot begonnen, en vanwege de positieve ervaringen een vast onderdeel geworden van de dienstverlening van de corporaties. Gemiddeld kwamen er in de afgelopen jaren twintig woningen per jaar vrij door de inzet van de wooncoach.

## Toekomst van de aanpak

Elk jaar evalueren de corporaties de resultaten van het doorstroombeleid om te zien of de aanpak toereikend is of dat aanpassing nodig is. Daarnaast wordt meer kwalitatieve informatie verzameld, zoals de drempels die senioren ervaren bij een verhuizing. De belangrijkste drempels zijn:

- het achterlaten van de vertrouwde omgeving;
- opzien tegen opruimen, inpakken en verhuizen;
- opzien tegen zoeken van een geschikte woning, het zoekproces is digitaal en vermoeiend.

Vanaf het voorjaar van 2021 gaan de gemeente Amersfoort en de corporaties van start met een breed pakket aan maatregelen, deels nieuw en deels bestaand, dat de doorstroming moet gaan bevorderen. Het volledige pakket zal bestaan uit:

- wooncoaches & directe bemiddeling (senioren 65-plus);
- Van Groot Naar Beter (alle leeftijden);
- jongerencontract;
- voorrang nieuwbouw;
- voorrang middensegment, vrije sector en koop;
- regie op de verhuisketen;
- vertaling kwalitatieve doelen naar gebieden;
- wijkgericht programmeren;
- wooncoach voor vrije huur- en koopsector (senioren 65-plus);
- starterslening.

## Geleerde lessen

1. Het kunnen laten verhuizen van senioren staat of valt bij het hebben van voldoende aanbod. Samenwerken met andere corporaties is van belang om het aanbod van geschikte woningen zo groot mogelijk te maken.
2. Het gesprek is van vitaal belang; luisteren naar de wensen en de ervaren belemmeringen. Dit zorgt ervoor dat senioren zich gehoord voelen en vervolgens geholpen kunnen worden. Benader actief de oudere huurders (bijvoorbeeld gericht aanschrijven, een informatiebijeenkomst, enzovoorts) om ze bewust te maken van de mogelijkheden.

3. Bekijk bij ieder nieuwbouwproject of het geschikt is voor senioren en breng dat dan ruim voor de oplevering onder de aandacht van senioren die in de omgeving van het nieuwbouwproject wonen. Nieuwbouw is populair. Bovendien hebben senioren dan de tijd om te wennen aan het verhuisidee, de tijd om op te ruimen en zijn ze er klaar voor op het moment dat de woning wordt opgeleverd. Laat senioren die een sociale huurwoning achterlaten met voorrang verhuizen naar nieuwbouw.
4. Neem experimenteerruimte op in het beleid als het gaat over doorstroming. Dan kan de aanpak eerst worden getest en dan breder uitgerold.
5. Om meerdere verhuisdiensten te kunnen inzetten is betrokkenheid van de gemeente nodig, bijvoorbeeld voor het aanpassen van de huisvestingsverordening. Daarnaast kan de gemeente ook financieel bijdragen aan bijvoorbeeld een verhuiskostenvergoeding.
6. Kijk ruimer dan alleen naar de huur. Senioren verhuizen vaak naar kleinere en energetisch betere woningen. Dat dempt een eventuele huursprong bij verhuizing.
7. Tijdelijke huurkorting is momenteel wettelijk nog niet mogelijk. Wanneer de betreffende wet wordt aangenomen, kan het worden ingezet om een eventuele huursprong uit te smeren over een periode van maximaal drie jaar. In de 'gewenningsperiode' geldt dan een huurkorting die stapsgewijs minder wordt. Dit instrument zou kunnen bijdragen om de financiële stap bij verhuizing minder groot te maken.

### Tips

Joeri Migchelbrink, Adviseur Wonen bij gemeente Amersfoort: *“Durf te doen! Ook al is het iets nieuws. Begin desnoods klein, giet het in de vorm van een experiment of pilot.”*

Helen Hoogenhout, Directieadviseur Maatschappelijke Opgave bij de Alliantie: *“Stem af met je huurdersorganisaties. Op die manier zorg je voor draagvlak en bekendheid van de beschikbare instrumenten. En experimenteer zodra dat wettelijk mogelijk is met huurgewinning en kijk bij het bepalen van de korting op de huur ook naar het verschil in energielasten als nieuw instrument.”*

# Senior Smart Living – Blauwhoed



**Op weg helpen**  
Aanbod in co-creatie ontwikkelen



**Ontzorgen**  
Hospitality manager



**Voorrang**  
Hospitality manager

## Aanpak

Ontwikkelaar Blauwhoed ontwikkelt woningbouwprojecten specifiek gericht op de groter wordende groep 50-plussers in het middensegment. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het Senior Smart Living\*-concept, met als motto: 'Verbinden, genieten, ontplooiën... leven!' Op die manier wordt aanbod gecreëerd dat aansluit bij de behoeften van deze doelgroep; een aantrekkelijke woon- en leefomgeving met slimme voorzieningen, waardoor mensen langer onbezorgd kunnen leven zonder hulp of geld van familieleden of gemeente. Doorstroming wordt bij deze aanpak gezien als een 'gewenst neveneffect'. Het ontwikkelen van aanbod voor deze doelgroep zorgt indirect voor doorstroming. Blauwhoed ontwikkelt de plannen in co-creatie met de doelgroep. Na oplevering worden de bewoners (de community) ondersteund door een hospitality manager, onder andere als vraagbaak en bij de organisatie van gemeenschappelijke activiteiten in de collectieve lounge en daarbuiten. Op die manier worden ze begeleid en ontzorgd.

## Voor wie?

De aanpak richt zich met name op senioren tussen de 50 en 80 jaar, in het middensegment voor zowel koop als huur. Dit zijn vaak vitale senioren met meer tijd en minder verplichtingen, die nog een betekenisvol leven willen leiden en het roer in eigen hand willen houden. Ze willen invloed hebben, niet zelf de (onoverzienbare) risico's van een collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO) lopen, maar juist ontzorgd worden. Deze doelgroep is groot en

groeiend. Fysieke mankementen en eenzaamheid liggen bij deze groep wel op de loer, maar daar praten ze liever nog niet over. Bij de eerste bewoning van een Senior Smart Living-project wordt aangestuurd op een variatie aan leeftijden. Op die manier blijft er ook een natuurlijke doorstroom in het project zitten.

## Werkwijze

ParkEntree in Schiedam is de eerste buurt met het label Senior Smart Living. Verbinden, genieten en ontplooiën staan hier centraal voor de bewoners, voor het merendeel actieve senioren tussen 60 en 70 jaar. ParkEntree is een nieuwbouwplan van 89 woningen, met middeldure, gelijkvloerse koopwoningen tussen 150.000 en 320.000 euro en huurwoningen tussen de 850 en 950 euro per maand. Het project is ontwikkeld door Blauwhoed in samenwerking met conceptontwikkelaar Beyond Now en architectenbureau Inbo. De bewoners van ParkEntree zijn automatisch lid van de Vereniging ParkEntree, die een servicecontract heeft afgesloten met hospitality manager Vitaal&Zo. Alle kopers en huurders betalen verplicht een maandelijkse vergoeding voor het hospitalitypakket van Vitaal&Zo. Daarvoor krijgen de bewoners het gebruik van het ingerichte clubhuis met lounge (inclusief tv of beamer), een semiprofessionele keuken, zaalruimte, fitnessruimte, logeerkamer, terras en wifinetwork. Op korte afstand is er voor de bewoners tevens de mogelijkheid om gebruik te maken van twee tennisbanen, wellness en extra zaalruimte. Vitaal&Zo levert een gastvrouw voor gemiddeld tien uur per week om activiteiten te faciliteren voor bewoners van ParkEntree.



Een Senior Smart Living-project zoals Park Entree start altijd in co-creatie met de senioren. Zij worden vanaf het begin betrokken bij het proces. Op die manier kunnen ze hun woonwensen en andere zaken bespreken. Deze worden meegenomen in het ontwerp. De ideale omvang van zo'n project bestaat uit tachtig tot tweehonderd eenheden, met zowel koop- als huurwoningen, en een ruimte voor ontmoeten en gezelligheid.

Senioren worden op verschillende manieren benaderd om onderdeel te worden van zo'n project. Er wordt doelgericht gekeken welke onderwerpen deze doelgroep interesseren. Op basis daarvan wordt contact gezocht door middel van flyers. Maar Blauwhoed gaat vooral met de senioren in gesprek op beurzen en in clubs. Daarnaast wordt data ingezet. In samenwerking met verschillende partijen wordt input verzameld om passende producten te ontwikkelen. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken naar verschillende leefstijlen en het daarbij passende woning- en dienstenaanbod.

### Resultaten en toekomst van deze aanpak

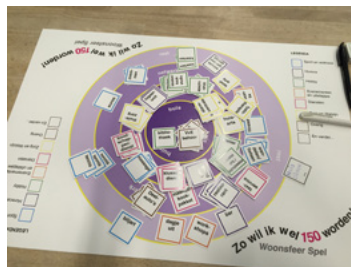
De bewoners van ParkEntree zijn 48 tot 83 jaar, met een zwaartepunt tussen de 60 en 75 jaar. Toen zij ParkEntree betrokken lieten zij voornamelijk eengezinswoningen, maar ook etagewoningen en appartementen achter, waarvan in totaal 40 procent een huurwoning. Het idee is om het project minimaal vijf jaar in het Senior Smart Living-concept te begeleiden. Daarna wordt het geëvalueerd.

Park Entree is op dit moment de enige locatie waar het concept Senior Smart Living is gerealiseerd. Op andere locaties zijn wel elementen van dit gedachtegoed toegepast. Bijvoorbeeld in Parkstad Leusden, Harmonie Capelle aan den IJssel en binnenkort Centrumplan in Hendrik-Ido-Ambacht. Hier speelt de gemeenschapszin een grote rol. Het streven is meer projecten te ontwikkelen met hetzelfde concept.

### Geleerde lessen

1. Senioren hebben al een dak boven hun hoofd en zijn aldus niet per direct op zoek naar een nieuwe woning. Ze willen verleid worden en nemen vaak langer de tijd om de verhuisbeslissing te nemen. Het is dé ideale doelgroep om mee te nemen in het ontwikkeltraject: zij hebben de tijd en waarderen de 'beleving' van het mee-doorlopen van zo'n traject en geïnspireerd te worden op thema's als duurzaamheid, deelmobiliteit, circulariteit en energietransitie. Draagvlak voor dit soort thema's en eigenaarschap bij de buurt worden hiermee vergroot.
2. Er wordt voor iedereen gebouwd, behalve voor senioren. Het is een kwestie van luisteren. Deze doelgroep beslaat een belangrijk deel van de huishoudens met een woonwens. Deze bedien je door op het sleutelmoment op de woonwens in te spelen en hen te verleiden om te verhuizen. Het betreft een kapitaalkrachtige doelgroep met een inkomen, pensioen of vermogen. Geld is dus het probleem niet als het aankomt op verhuizen. Uit ervaring blijkt echter dat senioren zeker twintig maanden nodig hebben om een beslissing te nemen. Ze moeten dus nu verleid worden om een beslissing te nemen waardoor ze later prettig oud kunnen worden. Maar dan moet zo'n omgeving wel bestaan. Deze doelgroep bedien je niet met een standaard product; het is een niche in de bouwmarkt. Dat komt omdat het ontwikkeltraject relatief veel tijd kost. Maar uiteindelijk leveren dit soort projecten meerwaarde op voor de hele omgeving.
3. Praat niet alleen over deze doelgroep, maar ga vooral het gesprek met hen aan. Corporaties en beleggers kunnen bijvoorbeeld onderzoek doen naar wie van hun huurders verhuisgeneigd zijn. Vraag niet naar de bekende weg, maar ontrafel de obstakels. Als verhuurder kun je vragen stellen als: Wat zijn je dromen? Wat zou je willen? Waar loop je tegenaan? Wat zou verhuizen moeten zijn? Wat houd je tegen? Zo krijg je de woonwensen ook beter in beeld. Weet daarbij hoe je mensen aanspreekt. Het is belangrijk om de seni-

oren niet aan te spreken als zijnde 'oud en gebrekking', maar ze triggeren op thema's die voor hen belangrijk zijn: zelfontplooiing en je waardevol voelen.



4. Een passend aanbod gaat niet over klein en goedkoop wonen. Het moet een aantrekkelijke woon- en leefomgeving zijn, waar senioren zich kunnen ontplooiën. De basis moet goed zijn. Daarbij is de plek belangrijk, moet de bereikbaarheid goed zijn en moeten voorzieningen en groen in de buurt zijn. Beweging en gezond blijven zijn erg belangrijk voor deze doelgroep. Ook het huis moet prettig zijn, met buitenruimte en privacy, maar er moeten ook ontmoetingsplekken aanwezig zijn. Mensen hebben behoefte aan een plek waar je gewoon even kunt binnenlopen en spontaan anderen kunt ontmoeten.
5. De bouwkosten voor een gemeenschappelijke ruimte kun je vaak onderbrengen bij een corporatie of belegger. Het is namelijk lastig om die gemeenschappelijke ruimte als meerprijs boven op de woningprijs te zetten. Het gebruik en onderhoud van zo'n gemeenschappelijke ruimte kan door een maandelijkse contributie wel door de bewoners worden betaald. Daar zit ook de gedachte in dat als je voor iets betaalt, je het ook gebruikt, en dat komt het communitygevoel ten goede. Daarnaast is in Park Entree de gemeenschappelijke ruimte zo gemaakt dat deze, bij gebrek aan gebruik, ook omgebouwd kan worden naar een extra appartement.
6. Vaak geven gemeenten aan wel 'Langer Thuis'-projecten te willen doen, maar dat het in de praktijk toch niet gebeurt. Dit heeft verschillende redenen. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om op 'Langer Thuis' uit te vragen in tenders. En als het niet uitgevraagd is, kan het niet beoordeeld worden, omdat het dan juridisch niet houdbaar is. Andere gemeenten zijn bang dat ze met extra aanbod voor senioren, senioren van buiten de gemeente

aantrekken die een beroep gaan doen op het beschikbare Wmo-budget. Ook dit vormt een beperking. En plannen die de 'Langer Thuis'-gedachte in zich hebben, liggen vaak niet boven op de stapel. Als dat wel zo zou zijn, zou je veel meer bereiken én wordt het voor meerdere partijen interessant om wel iets met deze doelgroep te gaan doen.

### Tips

Tineke Groenewegen, Senior Marketing Manager bij Blauwhoed:  
*"Senioren op de woningmarkt – de kunst van het verleiden."*

Mariska van Brussel, Datamarketeer bij Blauwhoed: *"(Kwalitatieve) data bij doorstroming van senioren is vaak nog onderbenut."*



Buitenruimte Park Entree Schiedam

# Woonz.nl



## Op weg helpen

Luisterend oor  
Informeren over de  
mogelijkheden  
Barrières wegnemen



## Ontzorgen

Mogelijkheid tot door-  
verwijzen

## Aanpak

Vanuit de gedachte dat het oriënteren op de volgende levensfase online start, biedt het onafhankelijke online platform Woonz.nl een overzicht van alle mogelijkheden op het gebied van wonen en zorg voor senioren. Het is een soort 'Funda' voor het wonen van senioren, waarop het hele palet van seniorenwoningen tot en met woonvormen met zorg te vinden is, en ook zaken als senioren hypotheek, mantelzorgmakelaars, verhuis- en wooncoaches en ondersteuning vanuit ANBO. Via Woonz.nl kunnen senioren ook direct in contact komen met de juiste aanbieder.

## Voor wie?

Woonz.nl is bedoeld voor alle senioren met een zorgvraag en een woonwens, en biedt informatie die nodig is om de huidige woning aan te passen of om te verhuizen. Woonz.nl richt zich specifiek op de huursector en is er van 'serviceflat tot verpleeghuisbed'. Woonz.nl slaat een brug tussen de vraag van senioren en partners die woningen, services en zorg bieden. Op die manier kunnen senioren al hun mogelijkheden op het gebied van fijn wonen ontdekken.

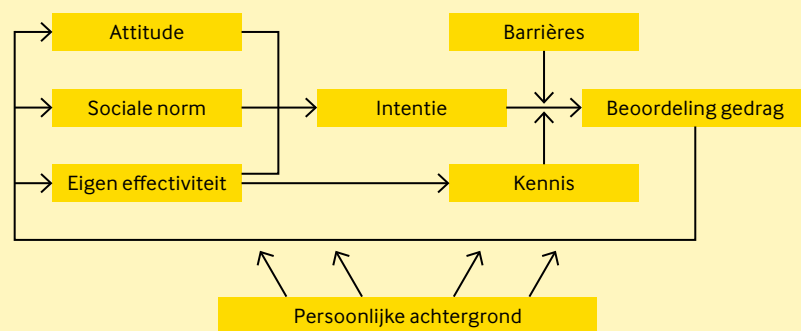
Senioren die meer te besteden hebben, willen op een andere manier benaderd worden. Daarom is naast Woonz.nl nu ook Zorgvilla.nu gelanceerd. Deze website en alle informatie komt vanuit Woonz.nl en is hieraan gekoppeld, maar Zorgvilla.nu heeft een ander uiterlijk. Op die manier wordt een andere doelgroep bereikt.

## Werkwijze

Senioren komen zelf op het online platform Woonz.nl terecht wanneer ze op zoek zijn naar hun mogelijkheden op het gebied van wonen en zorg. Het platform bevat verschillende typen content, van informatievoorziening tot persoonlijke verhalen. Op de website is een onderverdeling gemaakt in (1) woningen, (2) diensten & producten en (3) info & inspiratie. Naast het verkrijgen van informatie kunnen senioren via de website in contact komen met de aanbieders van producten en diensten of een vraag stellen aan de Woonz.nl-adviseur. Dit is een gediplomeerde mantelzorgmakelaar die persoonlijk contact opneemt met de senior en zijn of haar vragen bespreekt en daarover adviseert. De meeste aanvullende zorgverzekeringen vergoeden vijf consulten per jaar. Ook de familie van een senior kan op die manier een

vraag stellen en geholpen worden met onafhankelijk advies. Het platform is kosteloos voor senioren. Partners betalen een bijdrage voor deelname.

Nadenken over later vinden senioren vaak niet fijn, omdat het geassocieerd wordt met ziekte en gebrek. Als het oriënteren op de mogelijkheden ook complex is, stellen zij dit proces zo lang mogelijk uit. Om senioren juist wél bewust te maken van de mogelijkheden baseert Woonz.nl zich op het ASE-model. Dit model laat zien welke factoren van invloed zijn op het gedrag van mensen. Het model laat zien dat sociale invloed, de eigen attitude en de mate waarin iemand zichzelf in staat acht, de intentie tot gedrag beïnvloeden. Pas wanneer mensen een intentie hebben om gedrag te vertonen (in dit geval willen verhuizen of diensten inzetten) zijn zij gebaat bij concrete hulp (informatie en het wegnemen van barrières). Hulp aanbieden zonder dat er een intentie is, heeft geen zin. Hier speelt Woonz.nl op in door online overzicht te bieden die de attitude, sociale invloed en eigen effectiviteit kunnen beïnvloeden en daarmee de intentie tot verhuizen kan aanwakkeren of vergroten.



ASE Model

## Resultaten

Woonz.nl heeft zo'n 45.000 unieke bezoekers per maand. Zo'n 3 procent van de bezoekers neemt contact op met een van de partners door online een vraag te stellen, een bezichtigingsverzoek te doen of via Woonz.nl de partner te bellen. Oriënterende bezoekers slaan een gevonden woning op als favoriet of vragen door Woonz.nl op de hoogte gehouden te worden van specifieke ontwikkelingen bij veranderende beschikbaarheid van een gewenste woningsoort.

## Toekomst van de aanpak

Woonz.nl breidt de werkzaamheden uit.

- Woonz.nl werkt samen met twee zorgorganisaties en een zorgkantoor aan een innovatieproject met als doel om organisaties binnen de ouderenzorg te helpen om met behulp van data te innoveren. Door data samen te brengen wordt het mogelijk de matches en mismatches in beeld te brengen en om uitspraken te doen over de huidige en toekomstige wensen van senioren om fijn te blijven wonen. Op basis daarvan kunnen voorspellingen voor de lange termijn worden gemaakt. Partners en beleidsmakers kunnen met deze data anticiperen op de behoefte van senioren in de toekomst. Ook dat is Woonz.nl nu aan het ontwikkelen met enkele partners, om te komen tot een proactief dashboard.
- In samenwerking met de gemeente Utrecht wordt gewerkt aan het 'Platform voor later'. Omdat het woningaanbod in Utrecht zo minimaal is, komen senioren niet in beweging. Dit platform stimuleert senioren om wel in actie te komen. Op het platform staat alle informatie te vinden over wat je in huis kan doen om daar op een goede wijze langer thuis te kunnen blijven wonen.



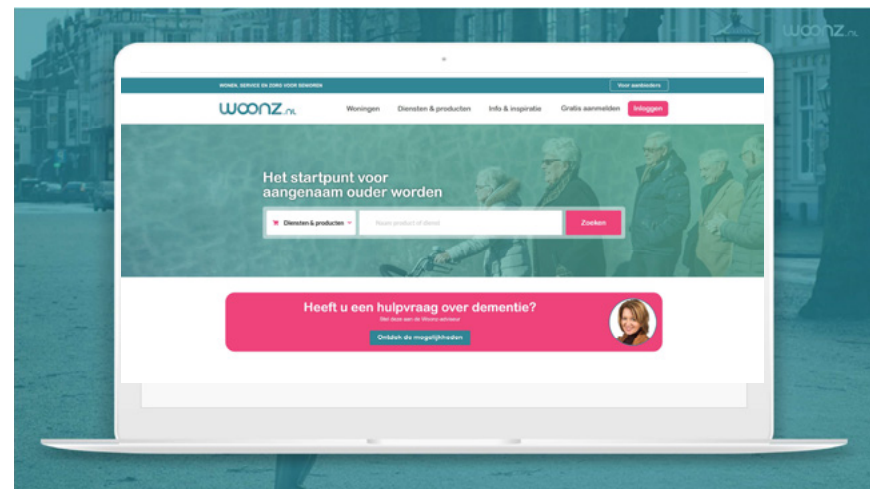
## Geleerde lessen

1. Niemand wil oud zijn, maar we willen het wel worden. De voorbereiding op de toekomst wordt dan ook vaak uitgesteld. Door alle kennis en mogelijkheden overzichtelijk aan te bieden, kun je een verandering in gang zetten. Je kunt intenties omzetten in acties.
2. Vanuit de overheid wordt gestuurd op zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Die boodschap nodigt senioren niet uit tot actie of verandering. Anders communiceren kan helpen om doorstroming te stimuleren.
3. Elke senior is verschillend, heeft unieke wensen en gedraagt zich anders op internet. Dit maakt het moeilijk voor organisaties om de zoekende senioren online te bereiken. Woonz.nl heeft een groot landelijk bereik, ook op socialmediakanalen. Daarmee weten ze zowel de senioren als de mantelzorgers te bereiken.
4. Noem een verhuiscoach een wooncoach. De naam verhuiscoach suggereert dat je er alleen gebruik van kunt maken als je wilt verhuizen. Noem je het een wooncoach, dan kun je senioren helpen om de verschillende mogelijkheden in beeld te brengen. Verhuizen kan dan de uitkomst zijn van het gesprek, maar dat hoeft niet.
5. Gemeenten hebben vaak niet voldoende synergie in alles wat ze doen en hebben voor senioren. Wonen en welzijn zijn vaak twee aparte afdelingen binnen de gemeente. Wmo-adviseurs zouden goed toegerust moeten zijn met alle mogelijkheden die de gemeente te bieden heeft. Het zou helpen om uit te gaan van het concept 'senior' in plaats van de gemeentelijke afdelingen. Door te denken vanuit de senior ontstaat focus en kan meer resultaat worden behaald.

6. In veel gemeenten is veel leegstaand vastgoed aanwezig. Door vastgoedeigenaren te verplichten om bijvoorbeeld na vijf jaar hun leegstaande vastgoed om te zetten in woningen, kan de druk op de woningmarkt iets verlicht worden

## Tip

Mirjam Doorewaard, Directeur Bedrijfsvoering bij Woonz.nl: *“Als je uitgaat van de senior en niet van de gemeentelijke afdelingen, is er heel veel mogelijk. Begin niet steeds opnieuw, maar denk vanuit de senior. Zorg dat mensen goed toegerust zijn en weten wat er speelt. En: bouw leegstaand vastgoed om naar kwalitatief goede seniorenwoningen.”*



# ErinThuis



**Op weg helpen**  
Luisterend oor  
Informeren over de  
mogelijkheden



**Ontzorgen**  
Mogelijkheid tot door-  
verwijzen

## Aanpak

ErinThuis is een maatschappelijk gedreven particulier initiatief dat in 2016 is opgericht. ErinThuis stimuleert senioren tijdig na te denken over de keuzes rondom wonen, zorg, welzijn en financiën. ErinThuis informeert, adviseert en kan daarnaast doorverwijzen naar bedrijven of partijen die onderdeel zijn van het uitgebreide netwerk voor bijvoorbeeld begeleiding rondom het hele verhuisproces. Tijdens een intakegesprek neemt een adviseur van ErinThuis een speciaal ontwikkelde 'levensfasescan' met de oudere door. Deze geeft inzicht in de huidige situatie van de oudere en zijn of haar mogelijkheden voor de toekomst. Door tijdig de stappen in beeld te brengen en de effecten hiervan op bijvoorbeeld financiën en welzijn, krijgt de senior meer grip op en duidelijkheid over de te maken keuzes en durven ze eerder de stap te nemen om daadwerkelijk te gaan verhuizen. De veelal grote woning die ze dan achterlaten, komt daarmee beschikbaar voor de volgende generatie.

## Voor wie?

ErinThuis is bedoeld voor iedereen die vragen heeft over wonen, zorg, welzijn en financiën, met een focus op de regio Twente. ErinThuis is bereikbaar voor alle senioren die zich willen voorbereiden op hun toekomst, door een verhuizing of woningaanpassing. In het optimale geval gaat het om de leeftijdsgroep 60 tot 70 jaar, met vragen over waar ze in de toekomst rekening mee kunnen houden. Zodat zaken overwogen en besloten kunnen worden voordat het

geen wens meer is, maar noodzaak is geworden. In de praktijk blijkt dat veel senioren dit soort beslissingen uitstellen. Ze willen er nog niet over nadenken, maar zijn ook bang voor de verandering, het regel en het onbekende wat op hen afkomt. De meeste mensen die gebruik maken van deze aanpak zijn in de leeftijd van 75 tot 80 jaar.

De ervaring leert dat de aanpak de meeste meerwaarde biedt voor met name de middenklasse; mensen die een woophuis hebben, nooit echt met welzijn of zorg in aanraking zijn geweest, geen corporatie achter de hand hebben en niet gewend zijn om hulp te vragen.

## Werkwijze

Senioren benaderen ErinThuis zelf. Ze vinden het initiatief meestal via lokale verbindingen, zoals gemeenten, welzijnsorganisaties en zorgaanbieders. Die verwijzen vaak door naar ErinThuis. Daarnaast staan de diensten van ErinThuis ook op de website van Woonz.nl (zie factsheet Woonz.nl) vermeld, en wordt vanuit ErinThuis ook doorverwezen naar Woonz.nl.

Na aanmelding betalen senioren eenmalig 150 euro voor een intakegesprek. Dan komt iemand bij ze thuis langs voor een gesprek van ongeveer twee uur. Er wordt een speciaal ontwikkelde 'levensfasescan' doorgenomen. Deze geeft inzicht in de huidige situatie en de mogelijkheden voor een toekomstige situatie. De senior krijgt een overzicht van de besproken punten met daarin de nadruk op de mogelijkheden die voor deze situatie interessant zijn. Hierdoor

kunnen overhaaste en emotionele beslissingen voorkomen worden op het moment dat er sprake is van noodzaak (bijvoorbeeld bij ziekte of overlijden van de partner). Vanaf dat moment zijn ze in principe levenslang klant, zonder daar verder nog iets voor te betalen. Dit omdat er vaak vrij veel tijd tussen het moment van intake en het moment van actie zit. Op een later moment kan dus nog kosteloos contact opgenomen worden voor vragen en advies. Deze blijvende ondersteuning maakt het mogelijk om het eigen tempo te bepalen.

Door een groot lokaal netwerk van profit en non-profit organisaties, dat alle vier de pijlers (wonen, zorg, welzijn en financiën) vertegenwoordigt, kan ErinThuis de senioren breed informeren over alle mogelijkheden die ze hebben en de (nieuwe) producten en diensten die voor hen beschikbaar zijn. Daarnaast worden de senioren desgewenst begeleid bij het nemen van stappen met behulp van de deskundige partners uit dit netwerk. ErinThuis kan hiervoor doorverwijzen naar relevante partners en eventueel ook de offerte controleren op een eerlijke prijs. Senioren maken graag gebruik van deze service. Bij partijen binnen het netwerk kan min of meer gegarandeerd worden dat sprake is van een eerlijke prijs-kwaliteitverhouding. Daarmee kan financieel misbruik voorkomen worden.

### Maatschappelijk initiatief

ErinThuis is een maatschappelijk initiatief. De communicatie van ErinThuis wordt verzorgd door iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast zijn verschillende gepensioneerde senioren als vrijwilliger betrokken. Zij gaan naar de senioren toe voor de intake gesprekken. Vier senioren vormen de raad van advies van ErinThuis. De aanpak wordt gefinancierd door de eenmalige bijdrage voor een intakegesprek. Deze bijdrage is niet kostendekkend, maar ErinThuis ontvangt ook een sponsorbijdrage van ingeschakelde dienstverleners.

### Resultaten en toekomst van deze aanpak

Op dit moment worden ongeveer vijftig tot honderd nieuwe senioren per jaar geholpen met deze aanpak. ErinThuis was tot eind 2020 onderdeel van het bedrijf XpertiseWonen. In 2021 gaat ErinThuis verder als stichting. Door het oprichten van de stichting kunnen verschillende zaken gemakkelijker worden geformaliseerd én is het mogelijk om de aanpak (op termijn) in heel Nederland uit te rollen.

Aanvullend op het huidige aanbod van ErinThuis wordt samen met lokale woningcorporaties gewerkt aan de 'ErinThuis Doorstroombegeleiding'. In plaats van bijvoorbeeld een verhuisvergoeding wordt aan een senior een dag praktische hulp en ondersteuning geboden bij de aspecten van de verhuizing waar de senior bij de verhuizing het meest tegenop ziet. Met behulp van deze aanpak kan een twijfelende huurder de gewenste en benodigde ondersteuning geboden worden rondom de verhuizing. Op die manier worden ze verleid en begeleid om (eerder) te verhuizen naar een meer passende woning.

Verder is ErinThuis bezig om een dienst op te zetten voor Verenigingen van Eigenaren. Door servicepakketten aan te bieden met behulp van dienstverle-

### Proeftuin Stadscheque

Het is lastig gebleken de doelgroep van ErinThuis op het juiste moment te informeren en interesseren. Senioren stellen beslissingen die moeten worden gemaakt rondom 'ouder worden' meestal zo lang mogelijk uit. Om de mogelijkheden na te gaan om de doelgroep tijdig te bereiken, heeft de provincie Overijssel de Proeftuin Stadscheque uitgereikt. Met deze Stadscheque wordt onderzoek gedaan naar de beste manieren voor ErinThuis om senioren tijdig te bereiken.

ners uit het netwerk en de bewoners een servicepunt te bieden voor al hun vragen over wonen, zorg, welzijn en financiën, is het de wens om het gat tussen het voormalige bejaardentehuis en volledig zelfstandig wonen wat te verkleinen. Op die manier wordt gepoogd om wonen in een appartement veiliger, comfortabeler en aantrekkelijker te maken voor senioren.

### Onderzoek naar stimuleren lokale netwerken

ErinThuis heeft met een subsidie van ZonMW onderzocht hoe profit en non-profit organisaties op wonen, zorg, welzijn en financiën integraal samenwerken. Uit ervaring uit het eigen netwerk blijkt dat dat vaak moeizaam gaat. Tachtig partijen hebben verteld hoe zij aankijken tegen het integraal samenwerken, en het doorverwijzen van profit naar non-profit en andersom. Het is heel duidelijk dat er behoefte is aan een integraal netwerk. Met name de non-profit organisaties zouden beter willen doorverwijzen naar de profit organisaties, maar ze ervaren ook drempels. Vertrouwen is daarbij een heel belangrijk aspect. Het nut en de noodzaak wordt door alle partijen ingezien. ErinThuis wil graag de rol vervullen om het onderlinge vertrouwen binnen het netwerk tussen profit en non-profit organisaties beter te krijgen. Zodat senioren veel beter geholpen kunnen worden.

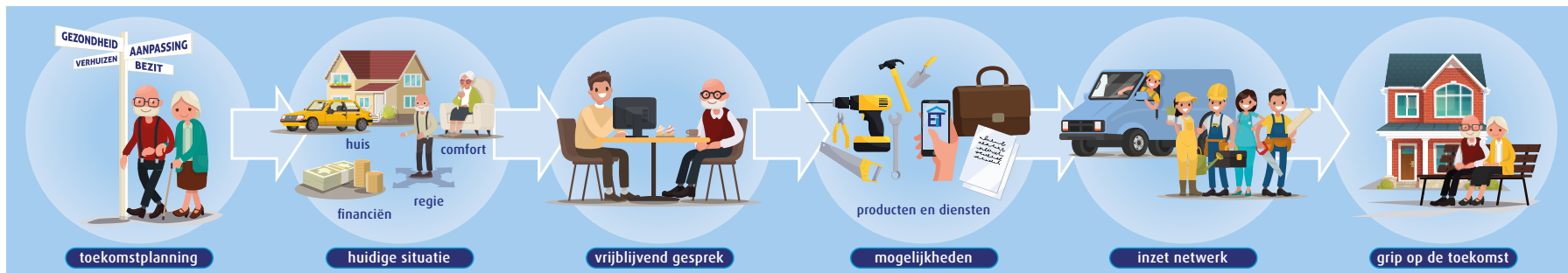
### Geleerde lessen

1. ErinThuis was oorspronkelijk bedacht om senioren te begeleiden in het proces. Gaandeweg bleek dat senioren vaak geen idee hebben van alle mogelijkheden die voor hen beschikbaar zijn. Daarom richt ErinThuis zich nu in eerste instantie op het informeren van senioren over al deze mogelijkheden.
2. De aanpak heeft het meeste effect als deze aansluit bij de behoeftes en vragen van senioren. Maatwerk is dus cruciaal. Senioren vinden het heel fijn dat er een plek is waar ze een compleet overzicht krijgen van alle mogelijkheden op het gebied van wonen, welzijn, zorg en financiën. En zodat ze weten dat ze daar met vragen op al deze terreinen terecht kunnen.
3. De meeste mensen die ErinThuis benaderen, blijven nog een tijdje zitten zonder iets te doen. Senioren durven de stap vaak niet te zetten. Het is een optelsom van dingen die de keuze voor verhuizen moeilijk maakt; vragen om hulp, zuinigheid, regelwerk en het onbekende. Uiteindelijk verhuizen veel van deze senioren toch. Ook omdat verhuizen langzaam wat meer geaccepteerd wordt. Het wordt niet meer gezien als een noodzakelijk kwaad. Senioren willen er niet op achteruitgaan, of dat gevoel hebben. Dus ze twijfelen vaak enorm. Met deze aanpak worden de mogelijkheden helder gemaakt. Waardoor ze vervolgens zelf de beslissing kunnen maken die bij hen past. Senioren houden dus zelf de gewenste mate van regie.
4. Initieel was ErinThuis veel op beurzen en dergelijke te vinden, maar inmiddels niet meer. Omdat senioren dit soort beslissingen vaak uitstellen tot het laatste moment, wordt door ErinThuis nu gefocust op doorverwijzers. ErinThuis zorgt ervoor dat bijvoorbeeld een thuiszorgmedewerker van deze aanpak afweet. Zij komen immers al achter de voordeur en kunnen senioren makkelijk doorverwijzen naar ErinThuis. Dat gebeurt ook steeds meer. Daarnaast worden nu studenten van de hogeschool van Arnhem en Nijmegen ingezet voor een communicatieplan waarmee senioren ErinThuis beter rechtstreeks weten te vinden.
5. Vanuit ErinThuis kan worden doorverwezen naar lokale partijen die zich hebben aangesloten bij het netwerk. Door dit uitgebreide netwerk weten ook nieuwe initiatieven en partijen ErinThuis te vinden, waardoor het aanbod en overzicht aan mogelijkheden gedurende de tijd steeds completer wordt.

6. Initieel werd het netwerk gestart met organisaties met een landelijke dekking. Gaandeweg bleek dat in deze aanpak een sterk lokaal netwerk beter werkt. Daarom zijn nu ook lokale ondernemers betrokken, wat als bijkomend voordeel ook de lokale economie versterkt.
7. Ondanks dat zij het nut van ErinThuis onderschrijven, zijn zowel gemeenten als zorgverzekeraars niet bereid om de kosten van het intake-gesprek te financieren. Mogelijk zijn hier op termijn wel afspraken over te maken.
8. Gemeenten kunnen overwegen hun verhuiskostenvergoeding in te zetten voor begeleiding van het verhuisproces van de senior. Daarmee kan uiteindelijk meer worden bereikt, omdat daarmee het probleem bij de oorzaak wordt aangepakt. Een senior ziet over het algemeen namelijk erg op tegen al het (regel)werk rondom een verhuizing en het invoeren van hulp, en stelt het daarom vaak uit.

### Tips

Ludan Schmid, oprichter ErinThuis: *“Gemeenten en corporaties, geef mensen de keus tussen een verhuisvergoeding en begeleiding van het verhuisproces. Geld is mooi, maar veel senioren hebben meer een helpende hand nodig dan een bedrag.”*  
*“Oud worden is op dit moment niet ‘sexy’. Alles wat met voorbereiding te maken heeft op zo’n stap, wordt aanvoeld als een stap terug. Terwijl het gezien moet worden als een leuke stap vooruit. Wat zou het mooi zijn als verhuizen naar een levensloopgeschikte woning gezien wordt als logische leuke nuttige stap op het moment dat je een bepaalde fase in je leven hebt bereikt. Vergelijkbaar als bij het krijgen van een kind, dan breekt ook een nieuwe levensfase aan, terwijl dan bijna niemand dan hoeft te worden aangespoord om het huis daarop aan te passen.”*





# Participe



## Op weg helpen

Luisteren en signaleren  
Informeren over mogelijkheden  
Adviseren



## Ontzorgen

Bemiddeling bij o.a. gemeente

## Aanpak

De ouderenadviseur van Participe in Amstelveen heeft vier kerndoelen: informeren, advies geven, bemiddelen en signaleren. De ouderenadviseur richt zich specifiek op de gebieden wonen, zorg en welzijn.

## Voor wie?

In alle wijken van Amstelveen zijn ouderenadviseurs werkzaam. Iedereen boven de 65 jaar mag aankloppen met elke vraag op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

## Werkwijze

De ouderenadviseur werkt vanuit een wijkcentrum en houdt daarnaast spreekuur bij onder andere de huisarts en in verzorgingstehuizen. De ouderenadviseur luistert, informeert en geeft senioren advies over al hun vragen omtrent wonen, zorg en welzijn. Met deze aanpak worden mensen in eerste instantie ingelicht over de mogelijkheden die ze hebben. Op basis van een gesprek wordt gekeken wie of wat er op dit moment voor de senior in kwestie nodig is. Het netwerk van Participe wordt ingeschakeld om maatwerk per persoon te kunnen leveren. Ook kan de ouderenadviseur als belangenbehartiger ondersteunen bij het aanvragen van een Wmo-aanvraag bij de gemeente.

## Resultaten en toekomst van deze aanpak

De resultaten zijn bij het onderzoeksteam niet bekend en er zijn geen aanwijzingen dat de aanpak aangepast gaat worden.

## Geleerde lessen

1. Senioren nemen 'langer thuis wonen' heel letterlijk en blijven dus langer wonen in hun huidige woning, ook als dit niet meer goed gaat. Landelijk zijn er nauwelijks campagnes over dit onderwerp. Senioren kloppen altijd heel laat pas aan; pas als er sprake is van urgentie. Verhuizen naar een seniorenwoning of aanleunwoning is regelmatig een gepasseerd station, waardoor men in de huidige woning blijft. Door op tijd na te denken over de toekomst kunnen senioren daar beter op inspelen: 'regeren is vooruitzien'.
2. Het gat in het aanbod tussen de sociale huursector en de vrije sector is groot en vormt daardoor ook een groot probleem. Daarnaast is het aanbod niet zo aantrekkelijk, waardoor senioren minder verhuisgeneigd zijn. Er zijn dus heel weinig woningen beschikbaar voor senioren met een hoger inkomen. Waarom zou je dan weggaan? Door levensloopbestendig te bouwen verbetert het aanbod ook.

3. De aanpakken die corporaties inzetten zijn vaak alleen toegankelijk voor de huurders van de corporatie of het aanbod sociale huurwoningen. Dat maakt de stap tussen bijvoorbeeld sociale huur en particuliere huur groot. Oplossing zou kunnen zijn om ruimere mogelijkheden te creëren om toch in aanmerking te kunnen komen voor sociale huur. Daarbij kan bijvoorbeeld gekeken worden naar medisch-sociale redenen om een uitzondering te maken bij passend toewijzen.
4. Hoe goed senioren zelfstandig kunnen blijven wonen is afhankelijk van de sociale structuur waarin ze zich bevinden. Participe merkt een verschil in de sociale cohesie tussen huur- en koopcomplexen. In grote socialehuurcomplexen zit de mantelzorg van en met burens onderling best goed in elkaar. Daar waar sprake is van koop of veel expats, is de sociale cohesie minder goed en komen senioren sneller in een sociaal isolement. Door instroom van nieuwe mensen kan de hele sociale structuur in een straat of complex veranderen. Daar kunnen partijen ook in positieve zin invloed op uitoefenen.
5. Vaak gaan senioren er financieel op achteruit wanneer ze verhuizen. Dat is een grote belemmering om de stap van een verhuizing te maken. Maar je kunt op verschillende manieren rekenen. Als je de sociale component meeneemt, en kijkt naar de zorg die iemand nodig heeft, is deze minder wanneer de persoon in kwestie in een passende woning woont. Dat mechanisme is nog niet bij iedereen doorgesijpeld.
6. Op nationaal niveau zou in beleid meer aandacht gegeven kunnen worden aan de borging van sociale cohesie in de wijk. Zonder daarbij last te hebben van marktwerking. Community building werkt goed in 'sociaaleconomisch zwakkere wijken'. Daar doen burens veel voor elkaar. In de 'sociaaleconomisch betere wijken' is dit veel minder het geval. De nationale overheid zou meer actief kunnen bijdragen aan de boodschap om meer naar elkaar om te kijken.

### Tip

Christa Zwart, Senior Ouderenadviseur bij Participe: *“Investeer in op tijd handelen en in community building. Zorg ook voor een regeling om het gat tussen medisch sociale redenen en het passend toewijzen te verkleinen.”*

# Overzicht van geïnterviewden

## Geïnterviewden

|                                |                      |   |
|--------------------------------|----------------------|---|
| Blauwhoed                      | Mariska van Brussel  | Datamarketeer                               |
| Blauwhoed                      | Tineke Groenewegen   | Senior Marketing Manager                    |
| De Alliantie                   | Astrid Visscher      | Wooncoach Almere                            |
| De Alliantie                   | Helen Hoogenhout     | Directieadviseur Maatschappelijke Opgave    |
| ErinThuis                      | Ludan Schmid         | Oprichter ErinThuis                         |
| Gemeente Almere                | Caroline Oort        | Communicatieadviseur (G)oud in Almere       |
| Gemeente Almere                | Yvette van der Chijs | Kwartiermaker en Verbinder (G)oud in Almere |
| Gemeente Amersfoort            | Joeri Migchelbrink   | Adviseur Wonen                              |
| KleurrijkWonen                 | André van Giffen     | Manager Strategie & Ontwikkeling            |
| KleurrijkWonen                 | Anne Arts            | Medewerker Verhuur                          |
| Participe                      | Christa Zwart        | Senior Ouderenadviseur                      |
| Sociale Verhuurders Haaglanden | Jozefine Hoft        | Directeur                                   |
| Sociale Verhuurders Haaglanden | Suzan Mouthaan       | Beleidsadviseur                             |
| Thuisvester                    | Mary van Doesburg    | Senior Consulent Leefomgeving               |
| Thuisvester                    | Meintje Bakkum       | Woonconsulent Senioren                      |

|          |                   |                                |
|----------|-------------------|--------------------------------|
| Vidomes  | Maarten Vos       | Manager Strategie en Innovatie |
| Vidomes  | Maud Brugman      | Seniorenmakelaar bij Vidomes   |
| Woonz.nl | Mirjam Doorewaard | Directeur Bedrijfsvoering      |

## Extra deelnemers spiegelsessie

|  |                     |
|--|---------------------|
| Domijn   | Daphne Toorman      |
| Gemeente Haarlemmermeer                              | Bart Kessels        |
| Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | Wilbert van Bijlert |
| Welbions   | Sigrid Mulder       |
| Wonen Zuid   | Michel Brauns       |
| Woonkwartier   | Toine Tak           |
| Woonstad Rotterdam                                   | Josanne Priem       |
| Sociale Verhuurders Haaglanden                       | Sanne van der Sloot |

## Colofon

Dit is een uitgave van Platform31

Den Haag, maart 2021

**Auteurs:** Bella Bluemink, Susan van Klaveren (Platform31), Guido de Ruiter (Guido de Ruiter Advies & Procesmanagement)

**Redactie:** Platform31

**Fotografie:** Cover, pagina's 7, 10, 16, 25, 29 en 33: Alex Schröder.

Pagina 19 en 57: Woonz.nl, pagina 20 en 61: ErinThuis, pagina 37: Riesjard Schropp, pagina 40: Vidomes, pagina 48: gemeente Almere, pagina 54: Alex Sievers, Beyond Now / Blauwhoed, Al

**Opmaak:** Gé grafische vormgeving

### Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

[www.platform31.nl](http://www.platform31.nl)

*Hoewel grote zorgvuldigheid is besteed aan het samenstellen van deze uitgave, kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele onjuistheden. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen dus geen rechten worden ontleend. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.*

### Innovatieprogramma Langer thuis - Inclusieve wijk

Elk woongebied, geschikt en inclusief. Het Innovatieprogramma langer thuis – inclusieve wijk ontwikkelt met 22 gebieden de bouwstenen voor goed wonen, een ondersteunende sociale en fysieke leefomgeving en nabijheid van voorzieningen. Het levert voorbeelden en aanpakken op om tot de gewenste 'uitrusting' van deze wijk te komen, het zet partijen aan tot investeren en biedt tool en instrumenten voor borging. In opdracht van de ministeries van BZK en VWS en het G40-Stedennetwerk.

[www.platform31.nl/wonenenzorg](http://www.platform31.nl/wonenenzorg)