



# Een nieuw (t)huis

\_PLATFORM31\_

Stimuleren van doorstroming van senioren op de woningmarkt

# Inhoud

## Inleiding 3

*Portret: Anneke en Cees 6*

### 1. Samen naar beter 8

- 1.1 Waarom samenwerken? 9
- 1.2 Samenwerkingspartijen 13
- 1.3 Organiseren van de samenwerking 15
- 1.4 Bouwstenen voor een succesvolle samenwerking 16
- 1.5 Tips voor een effectieve samenwerking 20

*Portret: Karin en Huub 21*

### 2. Zicht op de opgave en resultaten 23

- 2.1 Data, de heilige graal? 24
- 2.2 Zicht op de opgave 25
- 2.3 Inzet bepalen 28
- 2.4 Monitoren en evalueren 30
- 2.5 Tips voor betere monitoring en evaluatie 32

*Portret: Henny 33*

### 3. Een integrale aanpak 35

- 3.1 Tal van instrumenten 36
- 3.2 Betrekken van senioren 39
- 3.3 Stevig inzetten op communicatie 42
- 3.4 Combineren doorstroombeleid met nieuwbouwbeleid 44
- 3.5 Pilots en opschalen 46
- 3.6 Tips voor een integrale aanpak 48

*Portret: Kris 49*

### 4. Vergeet het gedrag niet 51

- 4.1 Van systeem naar leefwereld 52
- 4.2 Afscheid van de homo economicus 54
- 4.3 Enkele gedragsprincipes 55
- 4.5 Tips om rekening te houden met het gedrag van senioren 60

*Portret: Wilma 61*

### Meer lezen? 63

**Bijlage 1: Overzicht van deelnemers en dankbetuiging 64**

**Bijlage 2: Inzendingen Doorstroomchallenge Utrecht 65**



# Inleiding

# Inleiding

**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: doorstroming. Deze laatste optie draagt bij aan het passender wonen van senioren én aan het verminderen van de woningmarktproblematiek. Het zorgt ervoor dat grote en onderbenutte eengezinswoningen vrijkomen voor gezinnen. Daarmee worden de verhuisketens verlengd. Dit lost de schaarste op de woningmarkt niet op, maar draagt wel bij aan een evenwichtigere verdeling.**

In de quickscan 'Doorstroming stimuleren van senioren op de woningmarkt' constateerden we dat integrale samenwerking, het gebruik van data en werken vanuit de leefwereld van senioren cruciaal zijn voor een effectieve aanpak. In deze publicatie werken we deze thema's verder uit naar aanleiding van het experiment 'Stimuleren doorstroming van senioren op de woningmarkt'.



## Opzet experiment

In 2021-2022 werkte Platform31 in het experiment 'Stimuleren doorstroming van senioren op de woningmarkt' met partijen uit de praktijk aan een gestructureerde aanpak van doorstroming. We organiseerden een aantal (online) bijeenkomsten waarin kennisuitwisseling en reflectie op elkaars praktijk centraal stond. De deelnemers en andere experts brachten hun aanpak en praktijkervaringen in en gingen daarover met elkaar in gesprek.

In het experiment diepten we samen de volgende onderwerpen uit:

- **Samen naar beter:** Hoe kom je samen tot integraal beleid, dat op elkaar aansluit en elkaars werkzaamheden versterkt?
- **Zicht op de opgave en resultaten:** Welke indicatoren zijn relevant om te registreren, wie legt deze vast en hoe voer je gezamenlijk een analyse uit? Dit moet leiden tot een basale monitor op basis waarvan de deelnemers hun vorderingen kunnen meten en gericht interventies kunnen inzetten.
- **Een integrale aanpak:** Welke instrumenten zetten de partijen in, hoe matchen deze met de opgave en welke vervolgstappen zijn dan nodig?
- **Vergeet het gedrag niet:** Senioren verhuizen niet zomaar. Hoe kun je als partijen individueel en gezamenlijk rekening houden met het gedrag van mensen, zodat ingezette maatregelen ook effectief zijn. Naast kennis over gedrag gaan we ook in op het betrekken van senioren bij beleid en maatregelen gericht op doorstroming.

### Deelnemers experiment

Aan het experiment namen (in verschillende samenstellingen) samenwerkingsverbanden tussen gemeenten, woningcorporaties, zorgaanbieders, provincies en marktpartijen deel. Deze organisaties zijn allemaal al (wat) verder in hun samenwerking, het toepassen van nieuwe interventies, het gebruik van data rondom doorstroming en/of streven naar een aanpak die rekening houdt met het gedrag. Een overzicht van de deelnemers vindt u in bijlage 1.

Deze publicatie behandelt de vier thema's uit het experiment door de opgedane kennis te delen en ter inspiratie praktijkvoorbeelden op te nemen. We sluiten ieder hoofdstuk af met een aantal tips gebaseerd op de praktijkervaringen van de experimentdeelnemers. Om te laten zien wat doorstroming voor senioren kan betekenen en wat zij in dat proces nodig hebben, zijn tussen de hoofdstukken interviews met senioren opgenomen die net verhuisd zijn.

### Doorstroom? Terugstroom?

In deze publicatie spreken wij van doorstroming wanneer een senior de huidige woning inruilt voor een andere, meer geschikte woning. De term 'doorstroming' verwijst echter normaal gesproken naar het verhuizen naar een andere, veelal grotere woning en wordt gebruikt voor alle leeftijdsgroepen. Omdat een deel van de senioren van een grotere naar een kleinere woning verhuist, kan ook wel gesproken worden van 'terugstroom': een stapje terug in de wooncarrière doordat iemand kleiner gaat wonen. Omdat dit niet voor alle senioren geldt, hanteren wij in deze publicatie de term 'doorstroming'.



# Het nieuwe appartement van Anneke en Cees bleek een schot in de roos

**Sinds oktober 2021 wonen Anneke en Cees vol enthousiasme en plezier in één van de leukste buurten van Breda. Na een druk leven kunnen ze eindelijk rust vinden in hun nieuwe woning en genieten ze volop van hun nieuwe plek en van elkaar. “Het is hier prachtig. We kunnen niks anders dan gelukkig zijn.”**

Anneke en Cees waren klaar voor een nieuwe stap. Cees merkte dat hij steeds meer moeite kreeg met traplopen. Ook het bijhouden van de tuin werd steeds vermoeiender voor het stel. Daarom besloten ze actie te ondernemen. “We konden dit zo niet blijven doen”, geeft Anneke aan. “Wat geweest is, is geweest. We moesten loslaten.” De coronapandemie speelde ook een belangrijke rol in deze beslissing: “We waren door de crisis al een beetje onthecht aan onze contacten. Je zag bijna niemand meer. De pandemie heeft ons een extra zetje gegeven om te verhuizen.”

## Een vooruitziende blik

Anneke en Cees dachten al langer na over de toekomst. Ze wilden graag goed voorbereid zijn, mocht er iets gebeuren met hun gezondheid. Daarom schreven ze zich twaalf jaar geleden al in bij verschillende corporaties: “We wilden zo onze kansen spreiden.” Daarnaast wilde het stel graag de regie over het verhuisproces behouden: “Nu kunnen we nog alles zelf regelen en hoeven we de kinderen niet op te zadelen met de zorg voor het huis.” Ook zag het stel nog een ander voordeel aan verhuizen: “Gezien de huidige markt loont het zeker om je huis te verkopen en te verhuizen naar een huurappartement. Dat was een bijkomende financiële meevaller.”

## Anneke (78 jaar) & Cees (80 jaar)

- Gezinsstelling: Samenwonend (56 jaar gehuwd)
- Vorige woonsituatie: Eengezinswoning met tuin in het centrum van Baarle-Nassau (koopwoning)
- Huidige woonsituatie: Appartement met twee slaapkamers en balkon aan de rand van Breda (sociale huur)



Toen hun verhuisplannen een jaar geleden concreet werden, besloot het stel zich ook in te schrijven bij een woningcorporatie in Breda. “We dachten eigenlijk dat we nog wel een paar jaar moesten wachten op een nieuwe woning”, vertelt Anneke. Door een medische indicatiestelling van Cees kwam het stel echter al na vijf weken in aanmerking voor een appartement in Breda. Met het korte wensenlijstje van Anneke en Cees bleek deze woning al snel de ideale plek. “Het voelde als het winnen van de staatsloterij.”

### Soepel verhuisproces

Nadat het stel in augustus 2021 de sleutel kreeg, ging het snel. Er werd een verhuswagen besteld en alles werd in dozen ingepakt. Door de hulp van hun zonen en schoondochters, hoefden Anneke en Cees weinig zelf te doen. “We zijn de kinderen erg dankbaar.”

Het goede contact met zowel de oude bewoners van hun nieuwe woning, van wie ze wat spullen overnamen, als met de nieuwe bewoners van hun vorige huis, versterkte bij het stel het gevoel dat ze de juiste beslissing hadden genomen. Anneke: “We weten dat onze vorige woning in goede handen is. De kopers hebben ons zelfs een kaart gestuurd waarin stond dat ze goed voor ons huisje zouden zorgen.”

Ook het contact met de woningcorporatie verliep super. Anneke: “Het kon niet beter.” De verhuurmakelaar was altijd vriendelijk en netjes. Als er iets aan de hand was, werden Anneke en Cees snel geholpen. Zo werd een kapotte lamp snel gerepareerd en werd er binnen een dag een privéparkeerplaats voor het stel geregeld naast het complex.

### Luxe woning

Anneke en Cees zijn heel blij en dankbaar in hun nieuwe appartement. Ze voelen zich relaxt. Ze hebben een fijn balkon, waar ze kunnen genieten van het uitzicht. Anneke: “Mijn favoriete kamer in het huis is mijn kantoortje.” Het stel vindt het fijn om allebei hun eigen plekje in het huis te hebben. “We zijn

de hele dag al met zijn tweeën. Dan is het lekker om een uurtje voor jezelf te hebben. Ik luister dan graag op Spotify naar muziek en doe de administratie, terwijl Cees sport kijkt. Daarna kom ik terug en zien we elkaar weer”, vertelt Anneke. Voor gezelligheid hoeven Anneke en Cees het complex eigenlijk niet uit. Er is namelijk een gezamenlijke koffiekamer aanwezig, waar Anneke en Cees geregeld te vinden zijn. “Het is vaak gezellig in de ontmoetingsruimte. Maar we vinden het ook heerlijk om op ons zelf te zijn.”

De woonomgeving is voor het stel een ander groot pluspunt. “Er werd gezegd dat dit appartement gelegen is in het mooiste, groenste en netste gedeelte van Breda. Nu we hier een tijdje wonen, kan ik dit beeld alleen maar beamen. Alles is goed onderhouden en er is veel groen in de buurt.” Ook zijn er diverse voorzieningen binnen handbereik: “We doen vaak samen boodschappen in het winkelcentrum dicht bij ons huis. Dat vinden we gezellig.”

Al met al kan het stel niet anders dan positief terugkijken op hun beslissing om te verhuizen naar een gelijkvloerse woning: “We durven wel te zeggen dat de verhuizing ons als stel dichterbij elkaar heeft gebracht.” Zo zijn Anneke en Cees lid geworden van een jeu de boules-vereniging en doen ze veel leuke dingen buitenshuis. “We genieten nu het nog kan en we gaan samen een mooie tijd tegemoet.”

#### Tip voor corporaties:

Zorg voor een goede persoonlijke relatie met de cliënt en neem de tijd voor passend advies. Anneke: “Ik heb eigenlijk geen tips voor de woningcorporatie. Het contact verliep vlekkeloos en ik wens alle toekomstige huurders zo’n vriendelijke behandeling toe.”

#### Tip voor senioren:

Zorg voor een goede verhuisplanning. Anneke: “Het maken van een planning heeft mij erg geholpen in het verhuisproces. Het geeft overzicht en zo weet je gelijk welke zaken je nog moet regelen.”







# 1. Samen naar beter

**Door samenwerking, met name tussen woningcorporaties en gemeenten, is meerwaarde te creëren bij de doorstroming van senioren op de woningmarkt. Geen van deze partijen kan het vraagstuk alleen oplossen, wel hebben zij daar allemaal invloed op. Maar hoe ontwikkel je samen een aanpak, die op elkaar aansluit en elkaars werkzaamheden versterkt? In dit hoofdstuk volgen handvatten, tips en voorbeelden hoe u de samenwerking succesvol vorm kunt geven.**

## 1.1 Waarom samenwerken?

Doorstroming wordt steeds vaker gezien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De reden hiervan is dat er niet één interventie of één organisatie is die de doorstroming van senioren kan stimuleren. Het gaat om een integrale aanpak en lokaal maatwerk. We zien dat in de praktijk vaak en vooral wordt samengewerkt tussen gemeenten en woningcorporaties als het gaat om doorstroming. Aan het experiment nam bijvoorbeeld de regio Zaanstreek-Waterland deel dat in de zomer van 2021 een convenant afsloot om de samenwerking op het gebied van doorstroming te verbeteren. In 2021 verstevigden ook de gemeente Amersfoort, lokale woningcorporaties en huurdersorganisaties hun samenwerking en lieten de effecten van hun inzet onderzoeken (zie ook praktijkvoorbeeld 'Gezamenlijk pakket van doorstroommaatregelen in Amersfoort').

Steeds vaker vindt uitbreiding van deze samenwerkingsverbanden plaats, doordat andersoortige partijen, zoals zorg- en welzijnsorganisaties, markt- en bouwpartijen en provincies toetreden en hun bijdrage leveren aan een integrale doorstroomaanpak. In Enschede is de thuiszorgorganisatie De Posten

een belangrijke speler op het gebied van doorstroming en bij ErinThuis dragen ook partijen, als notarissen en klussendiensten een belangrijke bijdrage. In het geval van Hengelo bleek het experiment de trigger om de samenwerking te starten tussen corporatie Welbions, zorgorganisatie Carint Reggeland en welzijnsorganisatie Wijkkracht (zie ook paragraaf 3.5).

### **Praktijkvoorbeeld: Lokaal netwerk ErinThuis in Twente**

Bij ErinThuis staat de samenwerking met minder *usual-suspects* centraal, bijvoorbeeld notarissen, verhuiscoaches, makelaars en mantelzorgondersteuners. Door een groot lokaal netwerk van profit en non-profit organisaties, dat alle vier de pijlers (wonen, zorg, welzijn en financiën) vertegenwoordigt, kan ErinThuis senioren in de regio Twente breed informeren over alle mogelijkheden en de (nieuwe) producten/diensten die voor de doelgroep senioren beschikbaar zijn.

Ook kan ErinThuis doorverwijzen naar relevante partners binnen het netwerk, bijvoorbeeld een verhuisbedrijf. Daarnaast wisselen de netwerkpartners kennis met elkaar uit, zodat bijvoorbeeld de makelaar weet wat de thuiszorg doet, en dat de notaris weet wat een welzijnsorganisatie kan betekenen. Ook streeft ErinThuis ernaar om de signaleringsfunctie te versterken. Zodat alle professionals die bij een senior thuis komen, en een 'slechte situatie' tegenkomen, dit kunnen doorgeven aan de juiste partij (eventueel met ErinThuis als matchmaker).

Binnen gemeenten is ook interne samenwerking van belang. Samenwerking tussen het sociaal 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.

### Voordelen van samenwerken

Gemeenten, woningcorporaties, zorgaanbieders, marktpartijen en bewoners werken op verschillende manieren samen aan de doorstroming van senioren op de woningmarkt. Door samen op te trekken, is meerwaarde te creëren. En het biedt de mogelijkheid voor een efficiënter en effectiever proces. Concreet zijn een aantal voordelen van deze samenwerking te beschrijven:

#### 1. Een samenhangende aanpak vanuit klantperspectief

Door samenwerking tussen verschillende partijen kan een mogelijke verhuishwens eerder gesignaleerd worden. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking tussen een zorgpartij en een woningcorporatie. De zorgpartij komt vaak eerder achter de voordeur en kan een verhuishwens (of noodzaak) vroegtijdig signaleren en de senior in kwestie bewust maken van de situatie. De zorgpartij kan er dan bijvoorbeeld voor kiezen om de senior door te verwijzen naar de woningcorporatie. Op die manier kan voor (in ieder geval een deel van) senioren met een verhuishwens, deze gerealiseerd worden voordat het noodzaak wordt. We weten uit onderzoek dat de drempel voor senioren soms hoog kan zijn om te verhuizen. Door een zo makkelijk mogelijk proces in te richten, kan een deel van deze drempel worden weggenomen.

### Praktijkvoorbeeld: De Posten, 'een buurt gericht op de toekomst' in Enschede

Op steeds meer plekken werken duo's van professionals van de woningcorporatie en zorgpartij samen. Zoals in Enschede de consultant wijkbeheer van corporatie Domijn en de wijkverpleegkundige van zorgcentrum De Posten. Zij doen samen huisbezoeken en gaan het gesprek met senioren aan over wonen én leven. Zij beoordelen met elkaar wat passende oplossingen zijn voor zelfstandig wonen, al dan niet in combinatie met zorg. Op buurtniveau werken corporaties Domijn en Woonzorg Nederland, zorgcentrum De Posten en gemeente Enschede samen aan 'onze buurt De Posten' een buurt waarin met bewoners, partners en experts aan de buurt van de toekomst' wordt gewerkt'. Met alle voorzieningen op het gebied van wonen, zorg, ontmoeten en activiteiten binnen handbereik. De belangrijkste succesfactor: ze doen het samen.

#### 2. Woningaanbod vergroten

Door samenwerking van verschillende betrokken partijen kan het aanbod aan mogelijkheden voor en tot doorstroming vergroot worden. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waar een senior wil doorstromen naar een woning van een andere woningcorporatie dan waar hij of zij nu van huurt. Wanneer deze corporaties samenwerken, levert dit geen extra gedoe op dat het proces mogelijk vertraagt of de senior wellicht zelfs doet afzien van deze stap. Ook door de verbinding met koop worden de mogelijkheden voor senioren om door te stromen vergroot. Denk bijvoorbeeld aan aantrekkelijke woonconcepten van marktpartijen, zoals het Senior Smart Living concept van Blauwhoed.

### Praktijkvoorbeeld: 65+ Verhuisvoordeel Zaanstreek-Waterland

In Zaanstreek-Waterland wordt sinds juni 2021 geëxperimenteerd met een regionale samenwerking tussen zeven gemeenten, acht woningcorporaties en vijf huurdersorganisaties met financiële steun van de provincie Noord-Holland. Met als doelen:

1. Het makkelijker maken om naar meer passende woonruimte te verhuizen, zodat senioren langer zelfstandig en meer naar wens kunnen wonen;
2. Via de daarmee vrijkomende woningen (vaak eengezinswoningen) de woningvoorraad beter te benutten;
3. De woongerelateerde zorgkosten voor 65-plussers en gemeenten te verminderen.

Om dit te bereiken, stellen de woningcorporaties samen 150 geschikte gelijkvloerse woningen beschikbaar waar 65-plussers met voorrang voor in aanmerking komen. De 65-plussers nemen de 'oude' huurprijs mee en ontvangen tevens een verhuissubsidie van 1.000 euro. Deze regeling was voor een jaar. Na evaluatie is besloten de pilot met een jaar te verlengen. Uit de evaluatie blijkt dat er niet direct méér 65-plussers verhuizen, maar dat met de financiële prikkels wel een andere groep wordt bereikt. De voorwaarden worden wel iets strenger: het eerste jaar maakte het niet uit wat voor sociale huurwoning een 65-plusser achterliet. In het tweede jaar geldt het huurbehoud alleen voor 65-plussers die een woning groter dan 70 vierkante meter of een ongelijkvloerse woning achterlieten. Er bleken namelijk ook diverse mensen van de ene naar de andere seniorgeschikte woning te verhuizen. Omdat sociale verhuisredenen, zoals dicht bij kinderen wonen, ook van belang zijn om prettig oud te worden, blijft de voorrang en de verhuissubsidie voor deze groep wel bestaan. De woningcorporaties bieden in het tweede jaar 100 tot 300 gelijkvloerse sociale huurwoningen aan voor 65+ Verhuisvoordeel.

Het samenwerkingsverband ziet een aantal belangrijke voordelen voor deze samenwerking. Het is efficiënt voor de organisaties (menskracht) en duidelijk voor woningzoekenden om één regeling te hebben. Voorheen hanteerde elke woningcorporatie zijn eigen methode om doorstroming te stimuleren. Door samen op te trekken is het bovendien makkelijker om cofinanciering aan te vragen. Ook voor de 65-plussers is de samenwerking prettig: zij kunnen namelijk zonder problemen en met dezelfde voordelen verhuizen naar een andere gemeente binnen de regio (uit de evaluatie bleek dat drie van de tien 65-plussers verhuisde naar een andere gemeente) of naar een woning van een andere woningcorporatie.



*De deelnemende gemeenten zijn: Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad*

*De deelnemende corporaties zijn: Intermaris, Wooncompagnie, Rochdale, Eigen Haard, WormerWonen, Woonzorg Nederland, ZVH en Parteon*

*De deelnemende huurdersorganisaties: Huurdersplatform Parteon, Bewonersraad ZVH, Interwhere, Bewonersraad Rochdale en Huurders voor Huurders*

### 3. Middelen en mensen delen

Samenwerking biedt de mogelijkheid om middelen en mensen te delen. Denk bijvoorbeeld aan een gemeente en woningcorporatie die samen een pakket van maatregelen aanbieden (zoals in gemeente Amersfoort, zie ook het praktijkvoorbeeld hieronder) of een regionaal actieve seniorenmakelaar (zoals de [SVH in regio Haaglanden](#)). Door mensen en middelen te delen, kan efficiënt worden omgegaan met deze vaak schaarse elementen. Daarnaast is er vaak meer mogelijk als vanuit verschillende partijen potjes geld en menskracht beschikbaar zijn. Denk bijvoorbeeld aan goede doorverwijzingen naar seniorenmakelaars door seniorenconsulenten die vanuit welzijn senioren bezoeken en met hen in gesprek gaan over hun leven en welke voorzieningen zij eventueel nodig hebben. Een aangepaste óf nieuwe woning kan daar een onderdeel van zijn. Fijn als er dan korte lijnen met seniorenmakelaars zijn.

### 4. Verhuisketens beter in beeld

Om echt iets te zeggen over de effectiviteit van de maatregelen om senioren te laten doorstromen, is het belangrijk om de verhuisketens in beeld te krijgen (zie ook paragraaf 2.2). Wanneer een senior nu doorstroomt naar een woning buiten de gemeente, naar een woning van een andere woningcorporatie of van een koopwoning naar een huurwoning gaat, 'stopt' de verhuisketen vaak daar. Door samenwerking en gezamenlijke monitoring kunnen de gegevens makkelijker gedeeld worden, en blijft de hele verhuisketen in beeld. Dat zegt dus nog niks over de effectiviteit van de individuele instrumenten, maar laat wel beter zien of de aanpak doorstroming teweeg brengt.

#### Praktijkvoorbeeld: Gezamenlijk pakket van doorstroommaatregelen in Amersfoort

In Amersfoort werken de drie woningcorporaties De Alliantie, Portaal en Omnia Wonen al langer samen op het gebied van doorstroming. Inmiddels is ook de gemeente een actieve samenwerkingspartner geworden. 1 juni 2021 lanceerden zij een gezamenlijk pakket van zeven maatregelen om doorstroming te bevorderen.

Op het gebied van samenwerking hebben de gemeente en corporaties inmiddels veel geleerd. Zo bleken de gezamenlijk opgestelde doelen en uitgangspunten voor de uitwerking essentieel. In de voorbereiding en uitvoering bleek een krachtig duo in de trekkersrol namens de corporaties en gemeente goed te werken. Ook de korte lijntjes, de tijd nemen en goed naar elkaar luisteren in regelmatige overleggen waren van groot belang. Op die manier konden de partijen elkaar blijven betrekken bij de uitwerking en vragen waar medewerkers in de uitvoering tegenaan liepen. Het casusoverleg bevorderde een gezamenlijke en zorgvuldig afgewogen oplossingsrichting voor de 'bijzondere gevallen'.

Een andere (onverwachte en opvallende) uitkomst blijkt de impact die gezamenlijke communicatie (via verschillende media en kanalen) kan hebben. De samenwerking versterkt het imago van de betrokken organisaties en het vertrouwen in de nieuwe mogelijkheden. De samenwerking in combinatie met de aanvullende doorstroommaatregelen lijkt er zelfs voor te zorgen dat er een nieuwe groep (meer hulp/zorgbehoevende) senioren is aangeboden. Dat de gemeente een duidelijke partner is, werkt wellicht extra stimulerend en komt de betrouwbaarheid ten goede.

## 1.2 Samenwerkingspartijen

Als we kijken naar de verschillende partijen die betrokken (kunnen) zijn bij een effectieve samenwerking is het handig om inzicht te hebben in de wettelijke taken per partij en de werkzaamheden die ze in de praktijk uitvoeren.

Partij	Wettelijke taak	Aanvullende werkzaamheden in de praktijk
<b>Gemeente</b>	Regierol t.b.v. realiseren woningen. Woningbouwprogrammering. Grondbeleid. Ondersteuning thuis vanuit de Wmo.	Inzetten van doorstroommaatregelen, zoals een verhuiskostenvergoeding.
<b>Woningcorporatie</b>	Huisvesten van mensen met een lager inkomen. Geschikte woningen bouwen voor de doelgroep.	Inzetten van doorstroommaatregelen. Huisbezoeken. Verbinding met zorgvraag.
<b>Zorg- en welzijnsorganisatie</b>		Signaleren van potentiële doorstroomkandidaten. Gesprek aangaan over langer thuis.
<b>Marktpartij</b>		Bedenken van nieuwe (voor senioren geschikte) woningconcepten.
<b>Financier</b>		Financieringsconstructies aanbieden die passend wonen mogelijk maken.
<b>Provincie</b>	Toetst woningbouwprogrammering.	Aanjagende functie. Inzet van middelen en verzamelen van kennis. Dus vooral faciliterend d.m.v. subsidies en kennisontwikkeling.

### De Nationale Woon- en Bouwagenda

In aanvulling op bovenstaand overzicht zijn in de Nationale Woon- en Bouwagenda een aantal punten opgenomen die van belang zijn voor de verschillende samenwerkingspartners.

De Woningbouwimpuls helpt gemeenten bij het sneller realiseren van veelal betaalbare woningen. Daarnaast moeten gemeenten de behoefte aan wonen, zorg, ondersteuning en participatie in kaart brengen. Op basis daarvan worden bindende lokale prestatieafspraken gemaakt tussen onder meer gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties. In deze prestatieafspraken staat bijvoorbeeld hoeveel geclusterde woningvormen de woningcorporaties gaan realiseren en wat ze doen voor de betaalbaarheid en leefbaarheid. Met ingang van 2024 dienen gemeenten een verbrede woonzorgvisie te hebben, waarin zij uitwerken hoe zij invulling geven aan de verschillende behoeften van aandachtsgroepen. Dit stemmen ze regionaal af.

Aanvullend stuurt het Rijk op voldoende passende en toekomstbestendige woningen, onder andere voor senioren. Hierbij wordt een planmatige aanpak gehanteerd die anticipeert op demografische ontwikkelingen. Naast reguliere woningen die aantrekkelijk zijn voor senioren zijn geclusterde woonvormen en nieuwe woonzorgvormen nodig waar zorg en ondersteuning kan worden opgeschaald als de kwetsbaarheid toeneemt. Hiertoe wordt onder meer de Regeling ontmoetingsruimtes in ouderenhuisvesting (SOO) ingezet. Senioren die langer thuis willen én kunnen wonen, kunnen een deel van de waarde van het huis opnemen. Ook wordt het Expertteam Woningbouw ingezet om gemeenten te helpen bij woningbouwplannen die stagneren.

### Lokale, gebiedsgerichte of regionale aanpak?

Doorstroming van senioren wordt door het hele land ingezet om woningen vrij te spelen voor jonge gezinnen én om senioren in een prettige woning langer zelfstandig thuis te laten wonen. De lokale context verschilt echter: de woningmarkt ziet er niet overal hetzelfde uit, de mate van vergrijzing varieert, evenals de bestuurlijke wens om gezinnen te behouden. Daarmee verschilt ook de opgave per regio. Dat geldt ook voor de aanwezige organisaties: hoeveel partijen zijn actief op doorstromingsgebied? Hoe intensief werken zij (a) samen? De bijbehorende aanpak is daarom in de meeste gevallen ook per regio net iets anders, evenals de betrokken organisaties.

Die variatie maakt het belangrijk goed na te denken over de ambitie en inzet van de eigen organisatie: ligt de focus buurt-/wijkniveau, gemeentelijk of regionaal. Het schaalniveau van de samenwerking is bepalend voor de inrichting van de aanpak en omgekeerd. Wil je dat senioren in de hele regio makkelijk een nieuwe woning kunnen betrekken, dan is een regionale aanpak én samenwerking belangrijk. Komt er een nieuwbouwlocatie aan, dan volstaat een lokale aanpak en samenwerking. Een organisatie kan ook tegelijkertijd bij verschillende samenwerkingsverbanden betrokken zijn, waarbij deze verbanden op verschillende niveaus actief zijn.

Lokale aanpak	Gebiedsgerichte aanpak	Regionale aanpak
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Buurt- of wijkgericht</li> <li>– Vaak kleinschalig</li> <li>– Lokale partijen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Stedelijk niveau</li> <li>– Vaak een overkoepelend plan met meerdere interventies</li> <li>– Lokale partijen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Regionaal niveau</li> <li>– Regionale samenwerking, dus vaak ook met de provincie</li> </ul>

### Praktijkvoorbeeld: Regionale aanpak in provincie Gelderland

De provincie Gelderland startte in 2021 met het Actieplan Wonen om de doorstroming van senioren in de provincie Gelderland te bevorderen. De provincie onderneemt diverse acties, maar de focus ligt op 1) de inzet van verhuiscoaches, 2) een verhuisvergoeding voor 55-plussers, die de stap maken om van een grote woning naar een kleinere passende woning te verhuizen en 3) kennisdeling binnen de provincie Gelderland.

De verhuiscoaches zijn inzetbaar in specifieke woonregio's en provincie breed. Op dit moment zijn er vier woonregio's waar de verhuiscoaches van de provincie actief zijn, deze worden begin 2023 uitgebreid naar nog eens 2-3 woonregio's en dan komen er ook meer verhuiscoaches bij. In de woonregio's wordt er samengewerkt met gemeente, woningcorporaties, welzijn en zorg. Samen houden zij zicht op de ingezette acties en de uitvoering daarvan. En ontwikkelen zij, op basis van de gesprekken die de verhuiscoaches voeren met huurders, nieuwe instrumenten die bijdragen aan de doorstroming.

Kennisdeling vindt ook plaats via een klankbordgroep met vertegenwoordiging vanuit verschillende woningcorporaties, gemeenten en andere partners uit de provincie. In gesprek met hen worden de meer beleidsmatige zaken verkend en uitgewerkt. Daarnaast is er een intervisiegroep gestart met verhuiscoaches van de provincie en verhuiscoaches (of soortgelijke functienamen) uit het netwerk om van elkaars dagelijkse praktijk te leren.

### Praktijkvoorbeeld: Langer en Weer Thuis in Delft

Het programma Langer en Weer Thuis in Delft zet zich in om Langer Thuis Wonen voor senioren (en voor mensen met een beperking) te bevorderen. Veertien partijen zetten zich hier gezamenlijk voor in, te weten: gemeente, woningcorporaties, zorgaanbieders, zorgkantoor en welzijnsorganisaties. Dit samenwerkingsconvenant richt zich op vier pijlers: 1) een geschikte woning, 2) een fijne woonomgeving die toegankelijk is met goede basisvoorzieningen, 3) goed samenwerkende informele en formele ondersteuning die bijdraagt aan welbevinden en 4) goede ondersteuning en zorg.

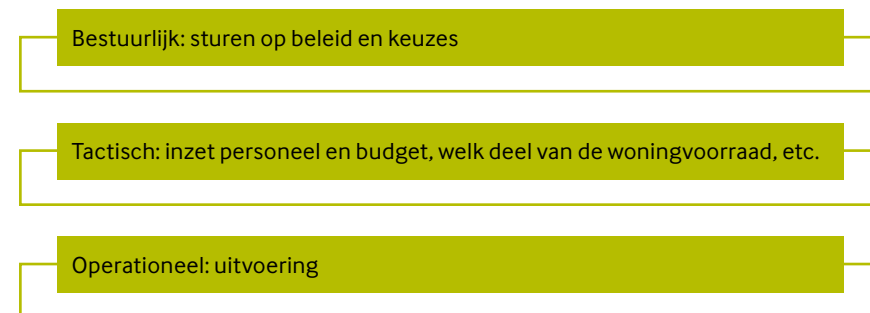
Naast de realisatie van en vernieuwing tot écht aantrekkelijke woningen voor senioren werkt het samenwerkingsverband in de sociale huur-sector met seniorenmakelaars. De seniorenmakelaars hebben onder andere gewerkt aan een beter toegankelijke virtuele vitrine om de te verhuren seniorenwoningen in de hele regio beter voor het voetlicht te brengen. In het coalitieakkoord van het nieuwe college van B&W is aangegeven dat de seniorenmakelaars gecontinueerd gaan worden. Momenteel wordt de doelgroep zelfs verbreed naar senioren die een koopwoning achterlaten. Ook is de samenwerking tussen seniorenmakelaars en Wmo-consulenten versterkt.

Tot slot wordt ingezet op de informatievoorziening voor senioren. Daarvoor is bijvoorbeeld een informatiemarkt georganiseerd in de meest vergrijsde wijk van Delft waar ook de film van de filmmak(k)ers werd vertoond om het gesprek op gang te brengen (zie ook paragraaf 3.2).

## 1.3 Organiseren van de samenwerking

Het belang van samenwerking is helder, maar hoe komt de samenwerking tot stand? Rondom doorstroming kan dat, net als bij andere opgaven, op verschillende manieren. Bottum-up door als professional in afstemming met een manager gewoonweg te starten met de uitvoering. Maar zodra de ambities wat groter zijn, bijvoorbeeld een betere verdeling en benutting van de woningvoorraad, dan liggen hieraan vaak strategische overwegingen ten grondslag en is de organisatie op een hoger tactisch en bestuurlijk niveau georganiseerd, ook binnen de samenwerking.

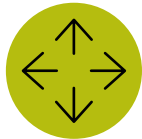
**Figuur 1:** Samenwerking rondom doorstroming op verschillende niveaus organiseren



De uitdaging bij samenwerking is om deze niveaus niet op een hoop te gooien maar 'passend' te organiseren. Samenwerking kost namelijk een hoop energie en daarom is het altijd een uitdaging om deze efficiënt en effectief, slim, te organiseren. Dit vraagt dan ook om heldere afspraken per niveau, waarbij de niveaus onderling ook goed op elkaar zijn afgestemd.

### Praktijkvoorbeeld: Regionale aanpak in provincie Gelderland

“Wij hebben vanaf de start veel tijd geïnvesteerd in persoonlijke kennismakingen met medewerkers van gemeenten en woningcorporaties. Wij bieden verschillende vormen aan waarop het netwerk kan aansluiten bij het project en voor kennisuitwisseling; deelnemen aan een klankbordgroep, een intervisiegroep, of op wat meer afstand door alleen stukken te ontvangen en/of periodieke bijpraatsessies. Vervolgens hebben wij onze contactpersonen gevraagd om anderen in het netwerk te mobiliseren. Dat heeft goed uitgepakt. Het is ons ook gelukt om in korte tijd zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau door te pakken. De bereidwilligheid is groot. We zien wel dat er veel aandacht nodig is om in samenwerkingsverband iedereen actief te houden. Dat vraagt ook om regie van gemeenten op strategisch, tactisch en soms zelfs operationeel niveau.”

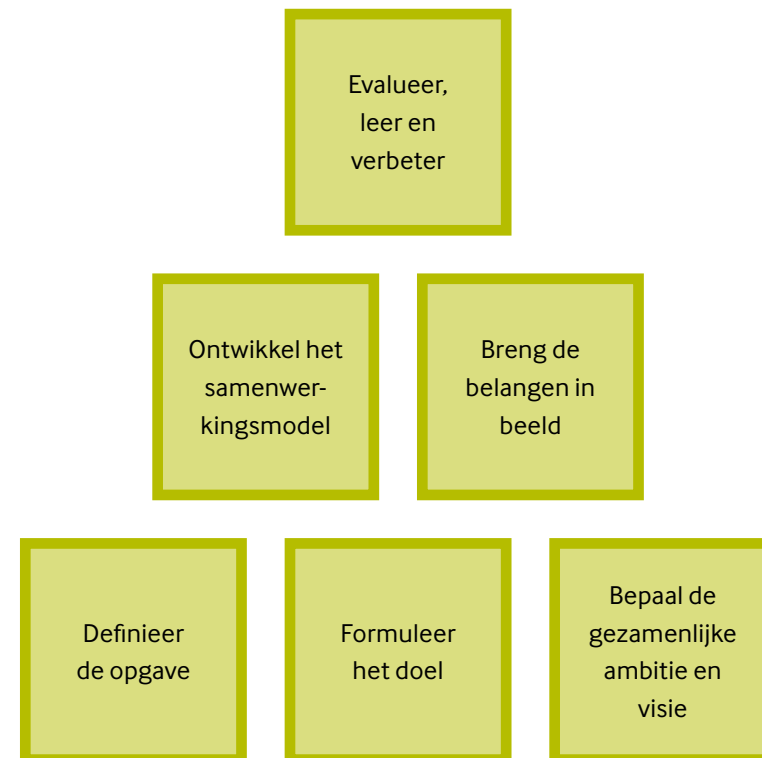


### Uitbreiding

De samenwerking kan zo'n positieve uitstraling hebben naar andere organisaties, dat zij ook mee willen doen en onderdeel willen worden van het netwerk. Ook dat is weer een moment om de afspraken op de verschillende niveaus door te lichten: doen we nog steeds de goede dingen? Zijn de bestuurders nog goed aangehaakt? Is er commitment voor de inzet? Is er voldoende capaciteit voor de uitvoering? Ook de bouwstenen uit de volgende paragraaf zijn dan behulpzaam. Onderschrijft de nieuwe organisatie de doorstroom-ambitie, wat kan deze organisatie brengen, wat wil deze halen uit de samenwerking? Door een dergelijk gesprek expliciet te voeren, is de kans groter dat de verschillende organisaties op één lijn staan.

## 1.4 Bouwstenen voor een succesvolle samenwerking

Binnen samenwerkingsverbanden wordt veel gesproken, vaak over de inhoud. De samenwerking zelf komt vaak minder aan bod. Het is immers de inhoud, het vraagstuk, waarop de partijen elkaar vinden. Waar moet je aan denken als je een succesvolle samenwerking wilt vormgeven? Er zijn een aantal bouwstenen die daarbij kunnen helpen. Er is geen volgorde in deze bouwstenen, maar het is wel belangrijk om bij alle bouwstenen stil te staan. Ze leggen immers de basis voor een succesvolle samenwerking.







## 1. Definieer de opgave

Het belangrijkste uitgangspunt van een succesvolle samenwerking is een gezamenlijk beeld van de opgave. Door gezamenlijk de opgave te definiëren kunnen partijen zich met het vraagstuk identificeren en creëren zij *common ground*. De opgave levert het bestaansrecht van de samenwerking. En door deze opgave centraal te stellen, vormt deze automatisch het vertrekpunt voor de inhoud, samenstelling en vormgeving van de samenwerking.

Op een kleiner schaalniveau betekent dat ook dat de lokale woningbehoefte (hoeveel senioren wonen ongeschikt, wat is het woningtekort etc.) in kaart gebracht moet worden. Waar zitten de gaten en kansen? En daarnaast ook de doelgroep? Voor wie zet je je precies in? Zijn dat de doorstromende senioren, of ook de doorstromers die volgen in de verhuisketen? En zijn het alleen huurders van corporatiewoningen of ook senioren met een reguliere huur- of koopwoning?



## 2. Formuleer het doel

Denk na over het doel van doorstroming, alleen dan kun je succes behalen. Doorstroming kan twee doelen dienen. Enerzijds is het een middel om senioren prettig en meer passend en levensloopbestendig te laten wonen. Anderzijds zorgt de doorstroming van senioren voor ruimte op de krappe woningmarkt, omdat zij (grote) woningen achterlaten voor (jonge) gezinnen (en andere doelgroepen). Het is van belang om te definiëren welk doel het zwaarste weegt.

Formuleer daarnaast de doelen die je met de samenwerking wil bereiken. Bijvoorbeeld een x-aantal doorstroombewegingen op gang brengen, een specifiek doorstroominstrument uittesten of inzicht krijgen in verhuisketens.



## 3. Bepaal de gezamenlijke ambitie en visie

Door een gedeelde ambitie en visie te formuleren die aansluit bij de wensen en belangen van de samenwerkingspartners, ontwikkel je gedeeld eigenaarschap. Het is dus belangrijk om vragen te stellen als: wat willen de partijen gezamenlijk en afzonderlijk bereiken in de samenwerking?

Kies je voor een aanpak die gericht is op het op gang brengen van de doorstroming, voor het prettig en passend huisvesten van senioren of voor een combinatie van beiden. Een gedeelde visie op doorstroming is een goed uitgangspunt voor samenwerking, en voor het vasthouden aan- en monitoren van gezamenlijk geformuleerde doelen.

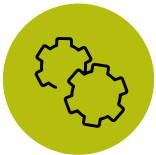
We zien dat betrokken partijen vaak voor verschillende (beleids-)keuzes en dilemma's staan. Het hebben van een duidelijk doel en heldere ambities, maakt het makkelijker om gegronde keuzes te maken. Dilemma's waar je aan kunt denken zijn bijvoorbeeld:

- Krijgen doorstromers voorrang op woningzoekenden met een urgentie?
- Moeten senioren altijd een grote eengezinswoning achterlaten om in aanmerking te komen voor doorstroominterventies?
- Faciliteren we verhuizingen van koop naar (sociale) huur?



#### 4. Breng de belangen in beeld

Hiervoor gaven we de verschillende mogelijke samenwerkingspartijen al aan. Belangrijk om te bedenken is enerzijds welke partijen nodig zijn en anderzijds wat ieders rol en bijdrage is in deze samenwerking. Neem tijd om elkaar beter te leren en elkaars belangen te verkennen bij doorstroming. Door per partij te expliciteren welke belangen zij hebben – waarom is de samenwerking bij doorstroming belangrijk en waar zit voor hen het voordeel – ga je met de kaarten open op tafel de samenwerking in en kun je elkaar later in het proces het snelste vinden.



#### 5. Ontwikkel het samenwerkingsmodel

In het samenwerkingsmodel leggen partijen vast hoe de samenwerking wordt georganiseerd. Er worden afspraken gemaakt over de werkwijze, verantwoordelijkheden en proces (bijvoorbeeld onderlinge afstemming). De invulling van het samenwerkingsmodel moet passen bij de taken, rollen en verantwoordelijkheden die in de samenwerking nodig zijn.

Om een doorstroom-aanpak werkelijkheid te laten worden, is het belangrijk om afspraken te maken. Welke afspraken kun/moet je maken/waar moet je over nadenken voor zowel de huidige situatie, als om een pilot op een later moment op te schalen?

- Bestuurlijk commitment
- Financiën: wie betaalt wat?
- Capaciteit: welke partij levert de capaciteit?
- Herijking beleid
- Doorwerking op andere doelgroepen



#### 6. Evalueer, leer en verbeter

Door de samenwerking als leerproces te beschouwen, kan de samenwerking bij doorstroming gaandeweg steeds verder worden verbeterd. Zowel als het gaat om hoe de samenwerking wordt ingericht als om de manier waarop partijen elkaar weten te vinden. Daarom is het belangrijk om de samenwerking en het proces op gezette tijden te evalueren. Wat gaat er goed? Wat kan beter? Missen we partners in de samenwerking? Etc.

#### Bouwstenen voor een effectieve meerpartijensamenwerking

Manon de Caluwé vertelt in deze video meer over de bouwstenen voor een effectieve meerpartijensamenwerking.

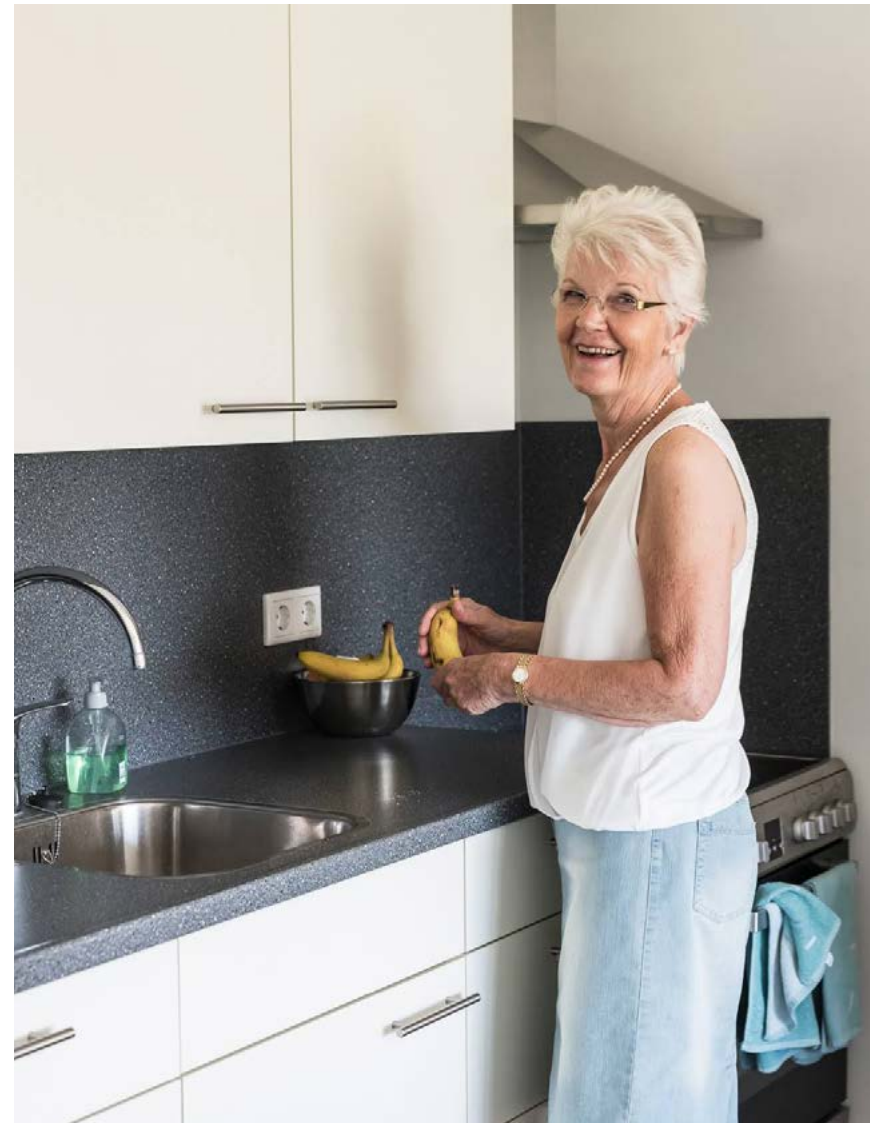


### Praktijkvoorbeeld: Samenwerking in Tilburg

De drie Tilburgse woningcorporaties TBV Wonen, WonenBreborg, Tiwos, de bewonersbelangenorganisatie SBOT en de gemeente Tilburg verwoordden samen in het Convenant Wonen 2020-2025 de ambitie om de doorstroming voor senioren uit (niet passende) huurwoningen naar een geschikte huurwoning te bevorderen. In mei 2021 startte de werkgroep Doorstroming, bestaande uit doorstroommakelaars en beleidsmedewerkers van de drie corporaties, om tot een eenduidig doorstroombesluit te komen. Dat resulteerde in de pilot 'Van Groot Naar Beter' die vanaf juni 2022 start en tot en met december 2022 duurt. In deze pilot worden onder andere alle vrijkomende gelijkvloerse of aanleunwoningen individueel gematcht met een oudere huurder die door wil stromen. Daarnaast gaan de drie doorstroommakelaars (van de 3 corporaties) intensiever samenwerken om ook verhuisbewegingen tussen bezit van de verschillende corporaties mogelijk te maken. De drie corporaties stellen daarvoor de noodzakelijk geachte tijd ter beschikking

Het doel is om binnen zes maanden minimaal twintig ouderen te hebben verhuisd. Eind 2022 wordt de pilot geëvalueerd en wordt het vervolg bepaald. Bij de evaluatie wordt onder meer gekeken naar:

- Hoeveel ouderen zijn geholpen/verhuisd?
- Welke prikkels zijn ingezet om de verhuizing te laten slagen (financieel en praktisch)?
- Wat was de tijdsinvestering van de doorstroommakelaars?
- Is de samenwerking goed verlopen of is het efficiënter dat we een andere organisatievorm kiezen (bijvoorbeeld een seniorenmakelaar die in opdracht van de drie corporaties werkt)?



## 1.5 Tips voor een effectieve samenwerking

Deze tips zijn gebaseerd op de praktijkervaringen die zijn gedeeld in het experiment.

### 1 **Investeer tijd in persoonlijke contact en afstemming**

Door tijd te investeren in de relaties binnen het samenwerkingsverband ontstaat onderling vertrouwen. Dat biedt de basis voor een goed gesprek over bijvoorbeeld kansen, belemmeringen en kritische geluiden. Door bijvoorbeeld eens in de zoveel tijd met een afvaardiging bij elkaar te komen, te kijken hoe de doorstroomaanpak loopt en wat er kan worden bijgeschaafd, blijf je de vraag stellen of de uitvoering daadwerkelijk zo gaat als waar deze voor bedoeld is.

### 2 **Stem af met ander organisaties in dezelfde woningmarktregio**

Wanneer je gebruik maakt van hetzelfde woonruimteverdeelsysteem is het fijn om op de hoogte te zijn van elkaars initiatieven en werkwijzen om (extra) doorstroming te realiseren en elkaar regelmatig op te zoeken.

### 3 **Werk met een leidend duo**

Een krachtig duo, meestal van gemeente en woningcorporatie, blijkt vaak doorslaggevend in het vormgeven aan samenwerken in de dagelijkse dynamiek tussen partijen. Dit duo vervult een trekkersrol in het proces van samenwerken en afspraken maken. Het kost over het algemeen veel tijd en energie alle partijen op hetzelfde spoor te krijgen en te houden.

### 4 **Betrek de huurders(organisatie)**

Veelal zijn dit zelf oudere mensen voor wie het onderwerp doorstroming leeft en interessant is. Het gaat ook om concrete, tot de verbeelding sprekende zaken. Voor een huurdersorganisatie weer eens wat anders dan taaie beleidsstukken.

### 5 **Vier (kleine) successen samen**

Werken aan doorstroming is vaak maatwerk. Elke geslaagde verhuizing is een succes, voor bewoners en professionals. Kijk ook naar de verhuisketen die volgt op een verhuizing. Hoe lang is die keten, welke verhuizingen zijn ontstaan en sluiten die aan bij de visie? De opgave is groot, maar elke geslaagde verhuizing draagt bij. Vier daarom successen en succesjes met elkaar. Zo houd je de energie en het enthousiasme in de samenwerking.

# Karin en Huub verhuisden naar een appartement in hartje Delft: “We raken niet uitgekeken.”

**Drie maanden na het eerste contact met de seniorenmakelaar zitten Karin (60) en Huub (70) op de bank in hun zonovergoten, nieuwe appartement. Hun woning in het centrum van Delft was bij oplevering nagenoeg instap-klaar. Met een likje verf hier en daar en een nieuwe vloer kon het stel al vlot verhuizen. Karin: “We zijn zo blij met dit appartement. Het voelt alsof we de loterij hebben gewonnen.”**

## In sneltreinvaart

Karin en Huub dachten al een langere tijd na over verhuizen. Toen de kinderen de deur uit gingen, werden deze gedachten concreter. “We hebben altijd gezegd: een eengezinswoning is voor een gezin en niet voor een stel.” Ook Huubs gezondheid speelde mee in deze overweging. “Het schoonmaken van het huis en het onderhouden van de tuin kostte mij steeds meer energie”, vertelt Huub.

Een artikel in de plaatselijke krant over de seniorenmakelaar van woningcorporatie Vidomes wekte hun nieuwsgierigheid. Karin en Huub namen contact op. “We informeerden eerst naar de mogelijkheden.” De seniorenmakelaar beantwoordde al hun vragen en stelde hen gerust. “De gesprekken waren prettig en verhelderend. Ze stelde ons vanaf het eerste moment op ons gemak.”

Tussen het eerste contact en de verhuizing zaten nog geen drie maanden. Het ging allemaal erg snel. “We hadden niet eens tijd om gordijnen te bestellen”, grapt Huub. “En we hebben veel spullen uit ons vorige huis weg moeten doen. We hebben daar namelijk 27 jaar lang spullen op zolder verzameld. Maar het ruimt wel lekker op zo.”

## Karin en Huub Holthuizen (60 en 70 jaar)

- Gezinsamenstelling: samenwonend stel
- Vorige woonsituatie: Eengezinswoning met 4 kamers en tuin in Delft (sociale huur)
- Huidige woonsituatie: Appartement met 3 kamers en balkon in Delft (sociale huur)



### De seniorenmakelaar als de sleutel

Karin en Huub hoorden via hun netwerk dat deze woning vrijkwam. Ze kenden de plek, omdat een vriendin van Karin ook in dit appartementencomplex woont. “We hebben toen meteen de seniorenmakelaar gebeld en haar verteld dat dit de woning is die we wilden hebben.” En met succes. Het stel stond al langere tijd ingeschreven bij WoonNet Haaglanden. “We wisten dat wanneer we actief opzoek gingen naar een appartement, we genoeg punten bij WoonNet Haaglanden zouden hebben gespaard.”

Deze kans diende zich eerder aan dan verwacht. Karin werkt nog, waardoor hun gezamenlijke inkomen op dit moment net boven de sociale huurgrens uitkomt. Karin: “De seniorenmakelaar bleek te kunnen adviseren over middeling van mijn inkomen. Ik wil over een paar jaar ook met pensioen, waardoor ons inkomen zal dalen.” Door inkomensmiddeling kwam het stel voor het sociale huurappartement in aanmerking. “Zonder hulp van de seniorenmakelaar was dit niet mogelijk geweest.”

### Alles binnen handbereik

Alle faciliteiten zijn op loopafstand van hun nieuwe appartement. De supermarkt is zo’n 100 meter verderop, de huisarts zit onder het complex en eettentjes zijn binnen handbereik. “Het is een heerlijk idee dat je gewoon het centrum in kunt lopen om te gaan lunchen of voor een boodschap.” Ook het uitzicht van het appartement is prachtig. “Ik heb een zwak voor monumentale panden”, zegt Karin wijzend naar de oude faculteitspanden van de TU Delft. Voor gezelligheid hoeven Karin en Huub eigenlijk het complex niet uit: “Er is ook een activiteitenruimte in ons complex waar ze regelmatig leuke dingen voor bewoners organiseren. Daar gaan we binnenkort eens kijken.”

### Toekomstbestendig en veilig

De woning van het stel is bovendien toekomstbestendig. Het appartement is gelijkvloers en heeft een grote badkamer. Ook is de woning goed geïsoleerd en voorzien van een warmtepomp. Dat laatste vinden Karin en Huub erg

prettig, gezien de snel stijgende gasprijzen. “Ook vinden we het prettig dat er een extra slaapkamer aanwezig is. Zo kan onze kleindochter blijven logeren.”

Karin en Huub vinden het daarnaast belangrijk dat hun woning en de locatie veilig aanvoelen. Huub vertelt: “Het zou zo kunnen zijn dat één van ons de ander in de woning moet achterlaten. Je hoopt natuurlijk niet dat dit gebeurt, maar we hebben hier wel rekening mee gehouden tijdens onze zoektocht.” Het stel wilde daarom graag een woning op een hogere etage. “Omdat het appartement op de vierde verdieping ligt, kan niemand vanaf de straat naar binnen kijken en dat geeft een veilig gevoel.” Datzelfde geldt voor de afgesloten garage beneden.

#### Tip voor corporaties:

Geef meer bekendheid aan de seniorenmakelaar en diens bemiddelingsbevoegdheden, zowel via de corporatie als in de media. Huub: “Ik denk dat veel mensen niet weten wat de seniorenmakelaar kan doen.” Karin vult aan: “Wij waren in het begin wat sceptisch, omdat we het begrip seniorenmakelaar niet kenden. Maar we zijn aangenaam verrast. Ze was altijd bereikbaar voor vragen en deskundig advies. Ze luisterde naar ons en toonde empathie. Dat gun je toch iedereen?”

#### Tip voor senioren:

Schrijf je tijdig in bij een corporatie. Dit zou je eigenlijk moeten doen voordat je concrete verhuisplannen hebt. De wachttijden kunnen namelijk lang zijn.





## 2. Zicht op de opgave en resultaten

**Hoeveel senioren wonen ongeschikt? Als senioren willen verhuizen naar een geschikte woning, hoeveel keuze hebben zij dan? En hoeveel van hen stromen inderdaad door naar een geschikte woning? Welke instrumenten dragen effectief bij aan doorstroming? Dit zijn vragen die op basis van registratie en data beantwoord kunnen worden, maar waarop de antwoorden nog niet overal voorhanden zijn. Dit hoofdstuk behandelt de mogelijkheden om aan de hand van data te komen tot een gerichte aanpak van doorstroming van senioren op de woningmarkt.**

### 2.1 Data, de heilige graal?

Een goede analyse van data kan helpen om meer inzicht te krijgen in een vraagstuk, de onderliggende oorzaken en de manieren waarop deze kunnen worden verholpen. Ook kan het bijdragen aan beleid dat meer gestoeld is op de wensen, behoeften en het gedrag van mensen. In toenemende mate gebruiken overheden, woningcorporaties en marktpartijen dan ook data om hun beleid en aanbod te bepalen.

#### **Nog winst te behalen**

Als het gaat om doorstroming van senioren op de woningmarkt dan is hier nog winst op te behalen. Er kan veel meer gebruik gemaakt worden van (kwantitatieve en kwalitatieve) data om zicht te krijgen op de verhuisketen, wie verhuiscriteria heeft, wat het gewenste aanbod is en welke instrumenten helpen om de stap naar een nieuwe woning (eerder) te maken. Uit de quickscan '[Doorstroming van senioren op de woningmarkt](#)' bleek dat met name gemeenten en woningcorporaties nog relatief weinig gebruik maken van data als het gaat om doorstroming. Met in sommige gevallen vervelende

situaties tot gevolg. Zoals een wachtlijst van senioren die willen doorstromen, maar voor wie er geen geschikt én aantrekkelijk woningaanbod is.

#### **Toename van onderzoek**

Om dit soort situaties te voorkomen én te leren welke aanpakken effectief zijn, is het registreren en analyseren van data van belang. Het is dan ook een positieve ontwikkeling dat doorstroming steeds hoger op de (politieke) agenda is komen te staan. Daardoor neemt ook de vraag naar onderzoek naar doorstroming en doorstromingsbeleid toe. In de [Monitor Ouderenhuisvesting](#) is veel relevante data opgenomen, zoals de (on)geschiktheid van woningen en het verhuisgedrag. En ook onderzoeksbureaus voeren de laatste jaren tal van onderzoeken uit naar de mogelijkheden tot doorstroming en zaken die belemmerend werken. Dat levert ons steeds meer inzicht op in wat werkt en wat niet.

#### **Ook aandacht voor kwalitatief onderzoek**

Naast kwantitatieve data-analyses worden ook kwalitatieve onderzoeken onder senioren uitgevoerd. Denk aan interviews met senioren over het verloop van het verhuisproces en wat hierin beter kon. Of wat de doorslag gaf om überhaupt te verhuizen. Deze informatie helpt bij het identificeren van mogelijk effectieve aanpakken, en kan ook inzicht verschaffen in trends en verschillende groepen senioren en hun wensen en behoeften. Dit alles helpt om gerichtere interventies te kunnen ontwikkelen én implementeren en zo nog gerichtere te sturen op doorstroming.



## 2.2 Zicht op de opgave

We beginnen bij het inzichtelijk maken van de opgave. Dit helpt immers om een oplossing te ontwikkelen die past bij de opgave. Ook helpt een goede probleembeschrijving bij het zorgen dat de inzet en investeringen in verhouding staan tot de mogelijke effecten, de impact, ervan. Een stevige inzet op doorstroming van senioren kan tot wachtlijsten leiden, als er onvoldoende geschikt of aantrekkelijk aanbod beschikbaar is. Daar komt bij dat regio's van elkaar verschillen en in iedere regio andere accenten in de aanpak nodig kunnen zijn. Om hier goed mee aan de slag te gaan, is het belangrijk de opgave en de lokale kansen in beeld te hebben.

**Overzicht 1** Indicatoren om opgave inzichtelijk te maken

Doel	Indicatoren
Zelfstandig blijven wonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aantal oudere huishoudens dat (on)geschikt woont</li> <li>– Aantal oudere huishoudens dat in een woning woont die aanpasbaar is</li> <li>– Aantal oudere huishoudens dat in een (on)geschikte omgeving woont</li> <li>– Aantal oudere huishoudens met een verhuiscens</li> <li>– Aantal oudere huishoudens dat verhuisd is</li> <li>– Verhuisbeweging: naar welk type woning (type, eigendom, prijsklasse) en eventueel afstand tussen oude en nieuwe woning</li> <li>– Aantal woningen dat (potentieel) geschikt is voor oudere huishoudens, aantrekkelijkheid van deze woningen</li> </ul>
Intensiever benutten bestaande bouw	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aantal woningen dat geschikt is om eventueel te splitsen</li> <li>– Aantal 1 en 2 persoonshuishoudens dat in een grote eengezinswoning woont</li> <li>– Aantal huishoudens dat ongeschikt woont in deze eengezinswoningen</li> <li>– Aantal aanvragen voor woningsplitsing en/of plaatsen mantelzorgwoning</li> </ul>

### Opgave en/of doel?

Bij het in kaart brengen van de opgave gaat het om het vraagstuk dat de samenwerkende organisaties willen aanpakken. Willen zij bereiken dat senioren langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, doordat zij in een geschikte woning wonen? Of ligt de focus op het intensiever benutten van de bestaande woningvoorraad en daarmee het stimuleren van senioren om kleiner te gaan wonen? Of beide? Meer inzicht in de opgave kan dan ook helpen om te prioriteren wat het meest urgent is. Is het grootste knelpunt het niet passend wonen van senioren of vooral de leegstaande vierkante meters, waar gezinnen baat bij zouden hebben? Het doel bepaalt welke indicatoren relevant zijn om te analyseren bij het in kaart brengen van de opgave.

### Dashboard Monitor Ouderenhuisvesting

Om de ontwikkelingen in de huisvesting van senioren te monitoren ontwikkelde ABF in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken de Monitor Ouderenhuisvesting. In 2020 kwam de monitor voor de eerste keer uit, in het najaar van 2022 volgt de tweede meting. Om onder meer gemeenten en woningcorporaties te ondersteunen, is per gemeente een lokale analyse beschikbaar gesteld, via het [Dashboard Monitor Ouderenhuisvesting](#). Hiermee breng je de lokale situatie snel in beeld: hoeveel senioren wonen geschikt, hoeveel niet? Wonen zij in een koop- of huurwoning? En wat is de prognose van het aantal ouderen met een fysieke beperking? In dit dashboard staat informatie die relevant is voor het doorstromingsbeleid.

### Praktijkvoorbeeld: WoonZorgwijzer Schiedam

Onderzoek in opdracht van Woonplus en de gemeente Schiedam wees uit dat de doelgroep senioren tot 2040 stevig groeit. De bouwopgave bedraagt 2.000 extra seniorenwoningen, waarvan 800 geclusterde sociale huurwoningen in nabijheid van zorg. Een werkgroep onder leiding van de gemeente maakt met alle betrokken partijen afspraken over realisatie ervan in de komende jaren. Om de opgave goed vorm te geven, gaf de gemeente Schiedam opdracht voor de lokale WoonZorgwijzer. De WoonZorgwijzer maakt op een laag geografisch kaartniveau inzichtelijk waar mensen met een bepaalde aandoening wonen en welke beperkingen zij mogelijk ervaren. Aan deze kaartenset zijn extra kaarten toegevoegd over bijvoorbeeld locaties van woonzorgcomplexen, afstand tot voorzieningen en gebiedsontwikkelingen. Aan de hand hiervan heeft de werkgroep locaties beoordeeld en bepaald waar seniorenwoningen met en zonder zorg worden gerealiseerd. Woonplus voorziet dergelijke woningen op zowel nieuwe beschikbare locaties in de stad, als binnen herstructureringslocaties.

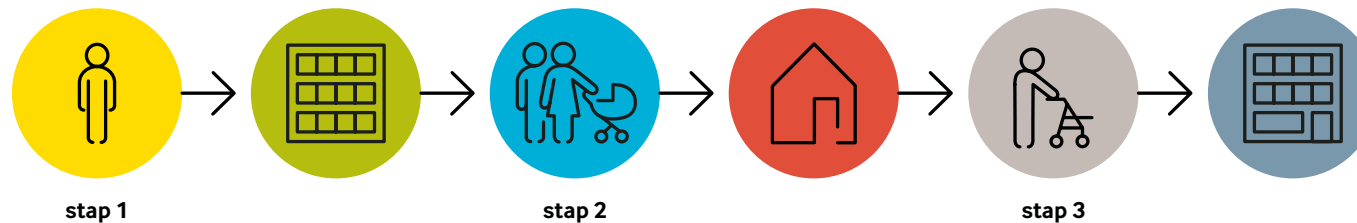
### Verhuisketens

In deze publicatie focussen we op het geschikt wonen van senioren. Maar gekeken naar de woningmarkt als geheel zijn er meer doelgroepen die een (passende) woning nodig hebben. In dat kader zijn verhuisketens van belang. Dit zijn een serie aaneengeschakelde verhuizingen, doordat een nieuwe

woning wordt gerealiseerd of doordat een bestaande woning vrijkomt, bijvoorbeeld door overlijden van de bewoners of een verhuizing. Een verhuisketen eindigt als er geen woning meer wordt achtergelaten, bijvoorbeeld in het geval van sloop van de woning, overlijden of een scheiding waarbij één van de partners in het huis blijft wonen. De schakels in een verhuisketen zijn de huishoudens die een woning betrekken en ook een woning vrijmaken. Het aantal schakels in dit proces is de lengte van de verhuisketen. Het doorstromen van senioren draagt bij aan het verlengen van de verhuisketen, wat ook een doel kan zijn van onder meer gemeenten.

### Langere verhuisketens

Vaak wordt ook gesproken van langere verhuisketens. Een lange verhuisketen zorgt voor een reeks aan verhuizingen waardoor meer mensen in een geschikte woning wonen. Onderzoeksbureau Springco heeft in een onderzoek naar verhuisketens laten zien dat dat de langste verhuisketen wordt veroorzaakt door het toevoegen van nieuwbouwwoningen specifiek voor empty nesters. Uit waarnemingen van projecten in IJsselsein en Nieuwegein blijkt dat de bouw van een klein koopappartement of kleine (koop-) eengezinswoning van minder dan 80 m<sup>2</sup> leidt tot 2,4 verhuizingen. Voor elke verhuizing van een *empty nesters*-huishouden naar een groot appartement van 120 m<sup>2</sup> gbo vinden maar liefst ruim 2,9 verhuizingen plaats in de gehele verhuisketen.



## Out of de box

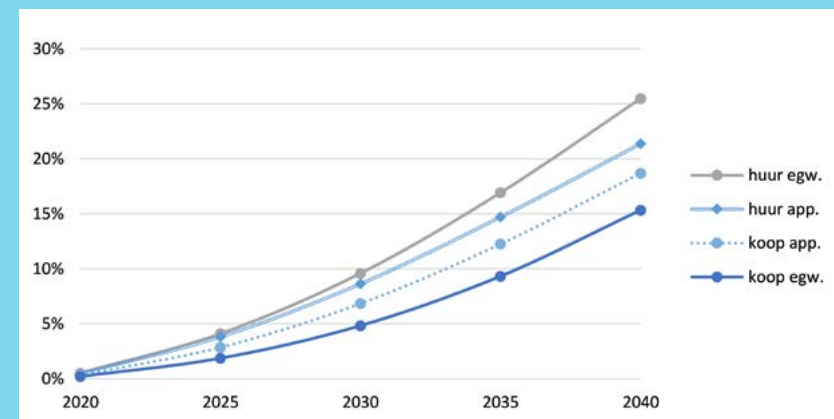
Bij het bepalen van de opgave kan het ook interessant zijn om eens vanuit een ander perspectief na te denken over wat de opgave is en wat er nodig is, zoals de Metropoolregio Amsterdam die nadacht over wat er zou gebeuren als alle empty nesters niet zouden doorstromen. Wat is de opgave dan? En welke

aanpak is dan nodig? Door als samenwerkende partijen over een dergelijke vraag een gesprek te voeren, kunnen nieuwe inzichten ontstaan die wellicht ook leiden tot andere keuzes. Of wellicht tot een stevigere onderbouwing van de al gemaakte keuzes.

### Denken vanuit een ander perspectief: wat als al die empty nesters nu eens blijven zitten?

Voor de Metropoolregio Amsterdam (MRA) maakte onderzoeksbureau RIGO een schatting van het te verwachten woningaanbod in de regio door overlijden, gesteld dat niemand meer zou verhuizen. De uitkomsten zijn ook relevant voor de rest van Nederland. Uit het onderzoek blijkt dat de kans op woningaanbod door overlijden per segment verschilt. In eengezinswoningen – het meest vergrijsde deel van de voorraad – gaat het nog relatief snel. Hier wonen de babyboomers die jong waren toen kopen nog geen gemeengoed was. Het gaat hier om een klein segment van de woningmarkt. De eengezinskoopwoningen die in de voormalige uitbreidingswijken staan, zullen pas in de jaren 30 vrijkomen door overlijden. De senioren die hier wonen, zijn van een jongere generatie en de woningen komen pas vrij als ook het laatst overgebleven lid van het huishouden is overleden. In geval van een stel, beide 70 jaar oud, is de kans slechts 4% dat over 10 jaar beide partners zijn overleden. Op basis van de analyse waarschuwt RIGO voor de angst voor een mogelijk overschot aan eengezinshuizen. De komende twee decennia zullen tal van jonge gezinnen in krappe stadsappartementjes wonen. Terwijl hun ouders in de suburb twee logeerkamers leeg hebben staan. Die jonge gezinnen van nu kunnen weinig met de verwachting dat die ruime woningen over een jaar of 20 voor een prikkie te koop zullen staan.

**Figuur 2** Aandeel van de huidige woningvoorraad in de Metropoolregio Amsterdam dat zal zijn vrijgekomen door overlijden, indien de bewoners er tot hun dood blijven wonen.



Bron grafiek: WiMRA2019, CBS, bewerking RIGO

## 2.3 Inzet bepalen

Bij het bepalen van de aanpak is het belangrijk aan te sluiten bij het te bereiken doel en te zorgen voor een effectieve mix van instrumenten. Onderzoek levert een belangrijke bijdrage aan het verkrijgen van een goede aanpak, en ook een challenge kan in de zoektocht naar goede aanpakken waardevol zijn.

### Doel is bepalend

Welke instrumenten ingezet moeten worden, hangt af van het te bereiken doel. Als de samenwerkende partijen willen dat senioren langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, doordat zij in een geschikte woning wonen, dan kunnen ook woningaanpassingen ervoor zorgen dat een senior geschikt woont. Tegelijkertijd kan ook het inzicht in de opgave leiden tot wijzigingen

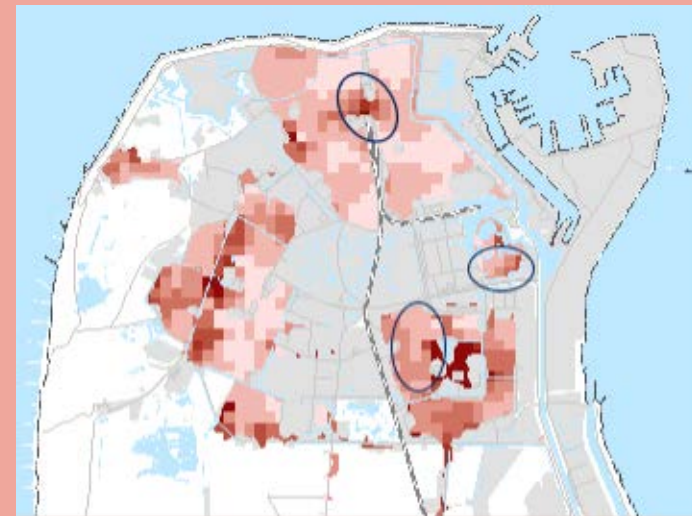
in het gestelde doel en daarmee in de aanpak. Ontbreekt het aanbod aan aantrekkelijke woningen voor senioren, dan is dat een eerste stap. Zijn er wel geschikte woningen, maar komen deze niet bij senioren terecht? Dan kunnen daar maatregelen voor worden getroffen.

### Effectieve inzet

Er zijn tal van instrumenten die ingezet kunnen worden om doorstroming te stimuleren. Maar welke zijn effectief? Hierover weten we nog niet veel. Het is het moeilijk om een causaal verband vast te stellen tussen een instrument (bijv. de voorrangregel) en het resultaat (iemand is verhuisd). Vaak is dit resultaat namelijk niet alleen te herleiden tot de inzet van een specifiek instrument. Dit komt omdat er vaak een combinatie van instrumenten wordt ingezet en er zijn ook andere factoren die meespelen. Stel dat een partner (onverwachts) overlijdt, een paar bekenden verhuizen of de komst van een

### Praktijkvoorbeeld: Den Helder prioriteren van de inzet

Voor de gemeente Den Helder voerde stichting In Fact een analyse met de WoonZorgwijzer en data over de huidige woningvoorraad uit. De analyse had onder meer tot doel zicht te krijgen op de mogelijke vraag naar woningaanpassingen c.q. doorstroming. Met de WoonZorgwijzer is in beeld gebracht waar mensen met mobiliteitsbeperkingen binnenshuis wonen. Door deze informatie te combineren met informatie over de geschiktheid van de woningvoorraad komen gebieden naar voren waar knellende situaties kunnen ontstaan. Deze doen zich voor wanneer senioren in ongeschikte woningen wonen. De kans hierop is in Den Helder klein. Rond de 1.700 inwoners zijn binnenshuis minder mobiel. Daar staan 4.450 geschikte woningen en 19.100 aanpasbare woningen tegenover. De afbeelding toont enkele omcirkelde gebieden, in deze gebieden is de kans groter dat een senior minder mobiel is binnenshuis én ongeschikt woont. Bij het prioriteren van de inzet van de gemeente en/of woningcorporaties is aandacht voor deze gebieden wenselijk. In veel gevallen zijn aanpassingen wenselijk en mogelijk, in een enkel geval kan een verhuizing noodzakelijk zijn.



Bron: Stichting In Fact

aantrekkelijk wooncomplex, dat zijn allemaal redenen die van invloed kunnen zijn op het gevoel van urgentie en/of de motivatie van een senioren om te verhuizen.

### Basis gelegd door praktijkkennis

Praktijkkennis is er wel. Door woningcorporaties en gemeenten is er al veel ervaring opgedaan met diverse aanpakken en interventies met name in de sociale huursector. Door het ontbreken van effectonderzoek kon de effectiviteit per interventie niet worden vastgesteld. Maar vanuit de praktijk worden wel een aantal geleerde lessen aangereikt:

- Er blinkt niet één interventie uit. Het beste resultaat wordt volgens wooncoaches bereikt wanneer er een pakket aan interventies is dat de professional, bijvoorbeeld de wooncoach, per huishouden op maat kan inzetten.
- Voorrangsregels verruimen de mogelijkheden voor mensen om een woning te kiezen. Dit maakt de kans op doorstroming groter.
- Informatie en advies op maat helpt mensen om een onderbouwde keuze te maken en te weten welke stappen zij kunnen zetten.
- Verhuiskostenvergoedingen worden gewaardeerd door doorstromers, maar zijn niet de reden dat zij doorstromen. Het wordt gezien als een extraatje, niet als een must.

### Onderzoek onder senioren

Naast deze praktijkkennis kan het onderzoeken van de triggers bij doorstroming helpen om inzichtelijk te krijgen wat senioren aan het denken heeft gezet over de eigen woning en wat bij hen de doorslag heeft gegeven om te verhuizen. Zo lieten de gemeente Utrecht en woningcorporatie Mitros een onderzoek uitvoeren om inzicht te krijgen in hoe senioren een woning zoeken en vinden via WoningNet, welke drempels zij eventueel ervaren en wat kan worden verbeterd (zie ook paragraaf 4.1). De gemeente Amersfoort vroeg doorstromers welke maatregelen van invloed zijn geweest op hun verhuizing.

### Buiten de gebaande paden

Door de toenemende kennis over hoe doorstroming werkt, verandert de aanpak. Vaak kleine wijzigingen, soms wat grotere veranderingen. Om tot nieuwe aanpakken te komen, organiseerde de provincie Utrecht de Doorstroomchallenge. Hiermee daagde de provincie organisaties uit om met vernieuwende aanpakken te komen.

#### Praktijkvoorbeeld: Doorstroomchallenge provincie Utrecht

Veel aanpakken gericht op doorstroming zijn gefocust op de sociale huursector. Maar welke instrumenten zijn mogelijk als het gaat om de particuliere huur- en koopsector? Provincie Utrecht daagde marktpartijen, woningcorporaties en particulieren uit om deel te nemen aan een doorstroomchallenge met als doel: concrete oplossingen ophalen die gemakkelijk realiseerbaar zijn en bijdragen aan doorstroming. Er waren vier thema's waarop zij hun ideeën konden indienen: aantrekkelijke woonconcepten, gebruik van data, het wegnemen van barrières en bewustwording & positiviteit. In bijlage 2 is een overzicht van alle inzendingen opgenomen.



### Praktijkvoorbeeld: De Doorstroomtrein

De huidige woningnood is vooral een mismatch tussen vraag en aanbod, dat met onder andere lokale woningruil is op te lossen. Met dit idee won platform Floqz de Challenge Doorstroming van de provincie Utrecht. Het platform richt zich hiervoor vooral op scheefwoners: ouderen die alleen of samen in een gezinswoning wonen, of mensen die al een tijdje te veel verdienen voor hun sociale huurwoning. Ook na een scheiding kan scheefwonen ontstaan. Landelijk ligt het aantal scheefwoners op 13,8%. Door de verhuiscriteria van deze mensen aan elkaar te koppelen met woningruil kan de woningmarkt weer in beweging komen. Floqz benadert daarom gemeenten om WoonEvents te houden. Daar zijn naast particulieren ook vaak partijen aanwezig, zoals makelaars, vertegenwoordigers van woningcorporaties en gemeenten en projectontwikkelaars.



## 2.4 Monitoren en evalueren

Om te kunnen leren van de eigen aanpak, eventueel in samenwerking met andere organisaties, is het belangrijk te monitoren en evalueren. Aanpakken worden al steeds vaker geëvalueerd, maar de monitoring blijft vaak nog achter. Deze paragraaf beschrijft het belang van monitoring en hoe je deze kunt vormgeven.

### Registeren is ruimte creëren om te leren

Om later te kunnen bepalen of de inzet leidt tot de gewenste effecten is registratie van belang. Hoe vaak worden bepaalde interventies gepleegd of maatregelen gebruikt? In welke gevallen leidde dit tot een verhuizing? Welke maatregelen zijn effectief? En met welke kun je beter stoppen? En welke middelen zou je daarmee besparen? De quickscan 'Stimuleren van doorstroming van senioren op de woningmarkt' laat zien dat dergelijke informatie niet of nauwelijks wordt geregistreerd. Hierdoor kan maar beperkt worden geleerd van de inzet van de verschillende interventies. Terwijl een goede registratie immers de basis legt om analyses uit te kunnen voeren en zo steeds meer inzicht te krijgen in hoe doorstroming van senioren werkt en wat daarin effectief is.

### Nog veel in Excel

“Wij worstelen al jaren met de houtje-touwtje registratie in Excels en het handmatig vrijkomend aanbod volgen om te kunnen bemiddelen. De woonruimteverdeelpakketten ondersteunen dit onvoldoende. We maken tot nog toe helaas maar hele kleine stapjes hierin.”

- *Woningcorporatie die aan het experiment doorstroming deelneemt*

## Welke indicatoren monitoren?

Naast de indicatoren die de opgave in beeld brengen, is data over de inzet van de verschillende interventies, de doelgroep en de verhuizingen relevant om inzichtelijk te krijgen hoe doorstroming werkt. Op basis van het experiment 'Doorstroming van senioren op de woningmarkt' stellen we vast dat een monitor doorstroming bij voorkeur bestaat uit de indicatoren die zijn opgenomen in overzicht 2.

### Overzicht 2 Indicatoren voor monitoring van beleid gericht op doorstroming

Beleidsinzet	Aantal verstuurd brieven/uitgedeelde folders/hits op website Aantal huisbezoeken (totaal en gemiddeld per huishouden) Gebruik maatregelen in aantallen (huurverlaging, administratieve hulp, verhuisvergoeding, etc.) Verwijzingen tussen organisaties (woningcorporatie/zorgorganisatie/gemeente)
Kenmerken van verhuizers (af te zetten tegen gehele doelgroep)	Leeftijdsklasse (tot 55, 56-65, 66-75, 76-85, 85+) Omvang huishouden (1, 2, 3-p...) Gebruik huurtoeslag Woonsituatie: locatie (gemeente/wijk), type woning, oppervlakte, (sociale) huur/koop en eventueel huurklasse in oude en nieuwe situatie
Eerste contact	Benaderd door woningcorporatie vanwege sloop Benaderd door woningcorporatie vanwege passend wonen Benaderd door woningcorporatie vanwege renovatie Benaderd door zorgpartij vanwege passend wonen Eigen initiatief senior, eventueel via Woningnet
Verhuisketen	Aantal verhuizingen (verhuizen meer senioren?) Omvang nieuwe huishouden in vrijgekomen woning
Geboekte resultaten	Reden van verhuizing (uitvragen bij doorstromer) Link met beleidsinstrumentarium (noodzakelijk, zetje in de rug, ook zonder maatregelen verhuisd) (uitvragen bij doorstromer)

## Evalueren: inzet, resultaten en effecten

Evaluaties helpen, net als monitoring, om te leren van de ingezette aanpak en het inzichtelijk krijgen van wat werkt en wat beter kan. Op basis van de ingezette instrumenten kan gekeken worden wat beter werkt: is het belangrijk om bij een nieuwbouwcomplex bij senioren in de nabije omgeving persoonlijk langs te gaan of ontstaat er ook al genoeg animo door een brief te sturen, een filmpje van het te ontwikkelen complex online te zetten of een informatiebijeenkomst te organiseren voor de potentiële nieuwe bewoners, zodat zij elkaar al leren kennen?

Om te bepalen hoe succesvol de inzet is, is het belangrijk aan de voorkant met elkaar helder te hebben wat eigenlijk van de inzet verwacht wordt: met welke resultaten en effecten is de organisatie tevreden? Op basis hiervan kan tijdens de evaluatie bepaald worden of de organisatie(s) op de goede weg zijn of dat er meer nodig is om de gestelde ambitie te realiseren.

## 2.5 Tips voor betere monitoring en evaluatie

De volgende tips zijn afkomstig uit de publicatie 'Monitoring en evaluatie: van opties tot plan' en sluiten aan op de praktijkervaringen die zijn gedeeld in het experiment doorstroming van senioren op de woningmarkt.

### 1 Start zo vroeg mogelijk

In de praktijk wordt vaak pas nagedacht over monitoring en evaluatie in het eindstadium van een pilot of programma. Terwijl de beginfase eigenlijk het meest natuurlijke moment is om na te denken over wat het voor wie moet opleveren. Door hier aan de voorkant over na te denken, scheelt het later zoeken naar data en die wellicht nergens is bijgehouden.

### 2 Start klein en houdt het simpel (als het niet anders kan)

Vaak is er weinig budget voor monitoring of ontbreekt het volledig. Ook kan het gevoel van urgentie ontbreken. Een kleine en simpele manier van monitoren en evalueren kan dan heel waardevol zijn. Breng alle beschikbare kennis en informatie van betrokken partijen (corporaties, gemeenten, zorgaanbieders, marktpartijen) samen. Gebruik bestaande data die verband houdt met het onderwerp. Haal verhalen uit de praktijk op. Voer bijvoorbeeld gesprekken met de doelgroep en betrokken partijen. Hoe ervaren zij dat het gaat? Hoe beoordelen zij de data?

### 3 Betrek kenniscentra

Een samenwerking met een hogeschool of universiteit kan uitkomst bieden als er in de eigen organisatie onvoldoende kennis over monitoren en evalueren is of het budget en capaciteit beperkt zijn. De aanpak van doorstroming kan voor studenten een interessant studieproject opleveren.

### 4 Heb oog voor de strategische meerwaarde

Monitoren en evalueren heeft ook een strategische betekenis. De financiële en/of maatschappelijke kaders en politieke en/of bestuurlijke setting kunnen in de tijd wijzigen. Soms blijkt bijvoorbeeld later dat andere vragen meer politiek interessant en actueel zijn. Wees alert op deze veranderingen misschien ook vragen om andere monitoringsdata.



# Henny verhuisde vol levenslust naar een zonnig appartement

**Nadat een bevriende buurvrouw verhuisde, liet ook Henny haar vertrouwde woonomgeving achter. “Toen de buurt minder gezellig werd, was het voor mij een geschikt moment om te verhuizen.” Al redelijk snel kwam een woning vrij en verhuisde Henny naar een ruim appartement met prachtig uitzicht. Langzamerhand begint Henny te wennen aan haar nieuwe woning: “Als gevolg van routine begint dit appartement steeds meer als thuis te voelen.”**

## Een juist moment om te vertrekken

Nadat veel senioren uit haar wijk wegtrokken en daarmee ook het sociale netwerk in de straat langzaam kleiner werd, verhuisde ook Henny's overbuurvrouw, waarmee ze een hechte band had. Ze hielden elkaar in de gaten en letten op elkaar. Het vertrek van de overbuurvrouw zette Henny aan het denken: “Zal ik dit zelf ook niet doen, moet ik ook niet gaan, misschien zit er wel iets in.” Henny dacht al langer over verhuizen, maar wilde op het juiste moment de stap maken: “Niet te vroeg, maar ook niet te laat. Je wilt zelf de regie houden.”

Aan het begin van haar zoektocht nam Henny contact op met Laurentius. Hier stond ze al 17 jaar ingeschreven, omdat ze toentertijd met haar man besloot om alvast na te denken over hun oude dag: “Als we ons nu niet inschrijven, is er straks geen aanbod”, was de gedachte.

Het – voornamelijk telefonische – contact met de verhuurmakelaar verliep over het algemeen goed. Zij gaf in eerste instantie aan dat het lang zou duren om een geschikte woning te vinden. Henny wilde namelijk graag een twee-

## Henny (87 jaar)

- Gezinssamenstelling: Alleenstaand
- Vorige woonsituatie: Zelfgebouwde eengezinswoning in Breda (koopwoning)
- Huidige woonsituatie: Tweekamerappartement in seniorencomplex in Breda (sociale huur)



kamerwoning met genoeg licht en grote ramen. Toen er een woning in het complex van haar voorkeur vrijkwam, ging het opeens snel. “Een vriendin van mij woonde al in dit complex. Er worden veel feestjes georganiseerd en het is er levendig. Hier zag ik mijzelf wel wonen”, aldus Henny.

### Verhuizen zonder zorgen

De woning die Henny achterliet, bouwde ze 56 jaar geleden samen met haar man. Zij woonden hier al die tijd met veel plezier en tevredenheid. Helaas overleed Henny’s man tien jaar geleden. “Door de vele mooie herinneringen en momenten in het huis was afscheid nemen moeilijk. We hebben daar zoveel meegemaakt”, vertelt Henny.

Ondanks het moeilijke afscheid verliep de verhuizing heel soepel. Henny’s kinderen ontzorgden haar volledig: “Ik moest van mijn kinderen drie dagen uit huis. Ik had van te voren een plan en een tekening gemaakt van hoe ik alles precies ingericht wilde hebben.” Zo geschiedde. Henny was totaal overonderd door het eindresultaat: “Het was helemaal af. De kinderen hadden zelfs mijn klerenkast netjes opgeruimd en ingedeeld op kleur.”

### Zoals het klokje thuis tikt...

Henny is zeer tevreden met haar ruime, lichte hoekwoning. Met twee balkons is haar woning één van de grootste in het seniorencomplex. Ze zit het liefst met een kop koffie op haar favoriete plek in huis: een knus hoekje, waar de stoel van haar echtgenoot een mooi plekje heeft. De stoel wordt vergezeld door een altijd verse bos bloemen en een schilderij dat Henny zelf schilderde. Het pronkstuk van de woonkamer is absoluut haar antieke klok. Toen deze klok een mooi plekje aan de muur kreeg, begon Henny zich meer thuis te voelen: “Toen mijn kleinzoon het tikken van de klok hoorde, voelde het voor hem echt aan als het huis van oma. Ik denk dat hij wel gelijk heeft. De klok maakt mijn woning compleet.” Ook de bewoners van het complex geven haar een nostalgisch gevoel. Veel van hen kent ze uit haar jeugd: “Ik ben hier dichtbij opgegroeid en deze mensen doen me denken aan mijn fijne kindertijd.”

Henny is ook erg te spreken over haar nieuwe woonomgeving die uitermate geschikt is voor een mooie wandeling. In het winkelcentrum in de buurt doet ze vaak samen met haar kinderen boodschappen. Henny vertelt dat de omgeving van het seniorencomplex lijkt op de woonwijk waar ze eerder woonde: “Ik heb het gevoel dat je in een wijk zit en niet op een eilandje. Dit is precies wat ik thuis ook gewend was.” De bruisende woonomgeving symboliseert haar visie op het leven. “Ik leef in het hier en nu. Ik wil nog veel dingen doen. Ik zie het verhuizen naar een seniorenwoning als een nieuwe fase in mijn leven en zeker niet als laatste fase. Iedere levensfase heeft zo zijn charme en ik wil er alles uithalen.”

#### Tip voor corporaties:

Leg het verhuisproces stapsgewijs uit aan de senioren. “Er komt veel bij een verhuizing kijken en het is fijn als dit allemaal duidelijk.”

#### Tips voor senioren:

Denk goed na over het moment van verhuizen. “Zorg dat je niet zo lang wacht dat je door fysieke gebreken naar een verzorgingshuis moet.”  
Neem alleen beslissingen waar je je goed bij voelt. “Het is belangrijk dat je je eigen tempo bepaalt in het verhuisproces en niet overhaast te werk gaat.”





## 3. Een integrale aanpak

**Er worden veel verschillende instrumenten ingezet voor doorstroming. Welke instrumenten zetten verschillende partijen in? Hoe matchen deze met de opgave? Waar moet je op letten? En welke vervolgstappen zijn nodig? In dit hoofdstuk gaan we in op de verschillende elementen die een rol spelen bij het komen tot een integrale aanpak.**

### 3.1 Tal van instrumenten

Uit de quickscan 'Doorstroming stimuleren van senioren op de woningmarkt' leerden we dat er verschillende instrumenten worden ingezet om senioren door te laten stromen op de woningmarkt. We maakten onderscheid in vijf interventie categorieën. Iedere categorie heeft een ander doel en andere mogelijke instrumenten om dat doel te bereiken (zie figuur 3). De categorie 'passend aanbod' is voorwaardelijk. Zonder geschikte woningen is het immers niet mogelijk om door te verhuizen.

De verschillende soorten instrumenten zijn anders van aard. Een deel zijn collectieve instrumenten: bijvoorbeeld een algemene bewustwordingscampagne of een voorrangregeling. Terwijl een ander deel gefocust is op maatwerk en dus individuele instrumenten betreft. Dat hangt nauw samen met de verschillende fasen in het doorstroomproces, ook wel de klantreis genoemd, en de reden van doorstroming.






#### Klantreis

Het is belangrijk om naast de verschillende interventie categorieën ook te kijken naar de verschillende fasen in het doorstroomproces, ook wel de klantreis genoemd. Door samen met alle samenwerkingspartners een analyse te maken van de klantreis, de vijf interventie categorieën en de bijbehorende



doorstroominstrumenten, krijg je inzicht in hoe iedereen bijdraagt aan de klantreis. Dat maakt het tevens mogelijk om te bedenken hoe je elkaar kan versterken en op welke punten in de klantreis wellicht nog instrumenten ontbreken.

**Figuur 3** Overzicht van interventiecategorieën

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.

In figuur 4 is een voorbeeld te zien van een klantreis die provincie Gelderland samen met Omnia Wonen maakte. Tijdens netwerkbijeenkomsten is de klantreis met de verschillende betrokken partijen (gemeente, corporaties, welzijn, zorg) en met huurders besproken en is per fase van de reis in kaart gebracht waar huurders behoefte aan hebben en welke instrumenten de verschillende organisaties nu al inzetten of zouden kunnen/willen gaan inzetten. Gaandeweg het project wordt op basis van o.a. de behoefte van 55-plussers de klantreis aangevuld met nieuwe instrumenten.

**Reden van doorstroming: wens of nood?**

Doorstroominterventies zijn het meest kansrijk bij wensverhuizers: senioren die al nadenken over een mogelijke verhuizing, maar niet weten hoe dit aan te pakken of geen passend aanbod kunnen vinden. In het volgende overzicht splitsen we deze categorie van wensverhuizers verder op. Daarnaast geven we aan welke aanpak bij ieder type doorstromer past.



**Figuur 4** Samenhang klantreis en instrumenten  
Bron: Marjan Beekhof, Omnia Wonen

**Overzicht 3** Kenmerken wens- en noodverhuizers

	Kenmerken doorstromer	Aanpak
<b>Wens-verhuizer</b>	<i>Actieve senior</i> Staat volop in het leven, is nog niet actief bezig met de toekomst en is zich waarschijnlijk nog minimaal bewust van de mogelijkheden op de woningmarkt, maar heeft wellicht wel een nog niet ontdekte verhuishwens.	Algemene benadering door advertenties die wijzen op de mogelijkheden en bewustwording teweegbrengen.
	<i>Alerte senior</i> Is zich bewust van de situatie. Heeft het gevoel om binnen een paar jaar in beweging te komen en dus een sluimerende verhuishwens. Verzamelt daarom voorzichtig informatie en oriënteert zich op een nieuwe woning.	Gerichte benadering door advertenties of een persoonlijk gesprek.
	<i>Gealarmeerde zoeker</i> Ziet het in de omgeving misgaan, voelt daardoor urgentie en wil graag in beweging komen. Maar loopt nog aan tegen moeilijkheden in het proces.	Persoonlijke benadering in combinatie met actieve bemiddeling bijvoorbeeld in de vorm van voorrang bij lange wachttijd.
<b>Nood-verhuizer</b>	<i>Urgente zoeker</i> Is door gezondheids- of ouderdomsklachten niet meer in staat om zelf een actieve rol te spelen. Vaak is de verhuizing noodzakelijk op korte termijn (binnen een half jaar). Hulp van bijvoorbeeld kinderen is wenselijk.	Actief bemiddelen met een persoonlijke aanpak. Bijvoorbeeld door voorrang te verlenen of afspraken te maken met zorgverlening. Een zelfstandige woning is in deze situatie vaak niet meer van toepassing.

De effectiviteit van je aanpak hangt dus sterk af van de situatie van de senior in kwestie. Als je dit weet, wat kun je dan vervolgens doen om de groep wensverhuizers groter, of zo groot mogelijk, te maken? Dat heeft voor een groot deel met bewustwording te maken. Het beleid gericht op doorstroming van senioren speelt in op bewustwording en het nemen van tijdige maatregelen voor het langer thuis wonen. Het aantal noodverhuizingen wordt daarmee voorkomen.

### 3.2 Betrekken van senioren

Voorgaande paragraaf laat zien dat de ene senior de andere niet is en maatwerk wenselijk is. Senioren verschillen immers in hun behoeften en wensen. Dat bepaalt ook hoe je hier als gemeente, woningcorporatie, projectontwikkelaar of zorg-welzijnsorganisatie het beste op kan inspelen. Hoe kun je ervoor zorgen dat je de juiste maatregelen treft? Helder, door met senioren zelf in gesprek te gaan en te horen wat hen beweegt, wat zij nodig hebben bij het vormgeven van hun toekomst, of dat nu in de huidige of een andere woning is. Het betrekken van senioren bij het vormgeven van beleid en interventies op het gebied van langer thuis en/of doorstroming kan op verschillende manieren; variërend van raadplegen tot en met meebeslissen. Bij elke trede van de participatieladder horen andere instrumenten. Rondom doorstroming beperkt de inzet zich vaak tot het informeren van senioren. Bijvoorbeeld over een nieuwe regeling, het raadplegen van de huurdersorganisatie over het doorstromingsbeleid of een advies van de ouderenbond over het beleid Langer Thuis. Maar senioren kunnen zelf ook een belangrijke bijdrage leveren, zoals zij in de gemeente Breda doen.

Figuur 5 Participatieladder



### Praktijkvoorbeeld: Goed voorbereid ouder worden in Breda

Professionals en vrijwilligers in de gemeente Breda bereiden senioren voor op het ouder worden. Daarbij kijkt men veel verder dan sec naar 'wonen'. Via een servicepunt, informatiebijeenkomsten en een woonscan krijgen senioren advies over veilig wonen, woningaanpassingen en hulp- of zorgverlening. En het advies tijdig na te denken over hun toekomst. Initiatiefnemers Maan Peters en Johan Weijters, beiden gepensioneerd, vertellen gepassioneerd over hoe hun vrijwilligersinitiatief in de afgelopen 10 jaar is uitgegroeid tot een brede samenwerkingsalliantie. "Aanvankelijk richtte onze aandacht zich alleen op het zelfstandig blijven wonen", vertelt Peters. Met de veranderingen in de zorg zochten Peters en Weijters in 2015 contact met de gemeente Breda. Met de gemeente en Zorg voor Elkaar Breda vonden vrijwilligers en professionals een samenwerkingskader.

### Praktijkvoorbeeld: In gesprek met senioren over nieuwbouw in Halderberge



Toekomstige bewoner op de kijk- en meetdag en bewoner op de dag van sleuteluitreiking. Bron: Woonkwartier

Woningcorporatie Woonkwartier heeft bezit in 3 gemeenten bestaande uit 18 kleine kernen. Voor elk van die kernen maakte Woonkwartier een kernvisie. Daaruit blijkt dat de grotere kernen het meest geschikt zijn voor nieuwbouw. Voorafgaand aan de realisatie van een nieuwbouwproject met 9 gelijkvloerse, betaalbare huurappartementen in de kleine kern Stampersgat ging Woonkwartier in gesprek met gemeente Halderberge en het dorpsplatform Samenstichting Stampersgat. In dit overleg zijn een aantal gezamenlijke doelen geformuleerd:



- Kansen voor inwoners (m.n. senioren) bevorderen
- Doorstroming in de kern bevorderen (zowel koop als sociale huur)
- Door verhuizing binnen kern behoud eigen sociale netwerk

Daar ontstond een pilot uit om bij de eerste verhuur van deze 9 appartementen voorrang te verlenen aan 55-plussers die een huur- of koopwoning in de kern achterlieten. Daarbij werd ingezet op een persoonlijke benadering van alle 55+ woningzoekenden door de woonadviseur van Woonkwartier en ondersteuning van deze woningzoekenden.

Met name de persoonlijke aanpak kon op veel waardering en erkenning van de inwoners van Halderberge rekenen. Omdat de woonadviseur op die manier vragen als 'kom ik wel in aanmerking met mijn inkomen?' en 'krijg ik wel voorrang?' kon beantwoorden, belemmerende gedachten weg kon nemen en afwachtende woningzoekenden stimuleren om de stap te zetten.

Beduidend meer 55+ inwoners uit de kern Stampersgat hebben een woning bemachtigd door deze pilot. Na deze succesvolle pilot wordt dezelfde aanpak daarom ook in een andere kleine kern toegepast.

De inzet van verschillende participatiemethoden helpt bij het aansluiten op de leefwereld van senioren en het recht doen aan hun diversiteit en persoonlijke situatie. Niet elke senior vindt het prettig om te vergaderen of is bereid om een actieve bijdrage te leveren. Sommigen zijn online te bereiken, anderen niet. Sommigen praten graag mee over een concreet onderwerp, zoals een nieuwbouwproject, andere hebben ook suggesties voor het verbeteren van het doorstromingsbeleid in den brede. De inzet van meerdere methoden helpt om van meerdere senioren ervaringen mee te krijgen. Ook ludieke methoden als de 'Filmmak(k)ers' helpen daarbij.

### Praktijkvoorbeeld: Filmmak(k)ers uit Delft

Vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden, vanuit het Lectoraat Urban Ageing van de Haagse Hogeschool, maakten een aantal senioren (filmmak(k)ers) zelf de korte film 'Van deur tot deur' over het wonen op leeftijd in de Delftse wijk Tanthof.



Deze *participatory video* methode werd (met subsidie van RCOAK en Regieorgaan SIA RAAK MKB) ingezet, omdat een proces samen met de mensen over wie het gaat andere uitkomsten oplevert, dan bijvoorbeeld een grootschalige enquête. In een half jaar tijd kwamen de filmmak(k)ers wekelijks samen om te bedenken welk verhaal ze wilden vertellen over "wonen op leeftijd". Wat speelt er nou in de wijk? Met die vraag gingen de filmmak(k)ers op pad. Ze maakten zelf alle beelden en keken ze samen terug om te bepalen welke onderdelen het belangrijkste waren.

Door zelf het gesprek aan te gaan, kwamen mooie verhalen los die inspirerend werken voor andere senioren. Het maakt verhalen meer voelbaar en het onderwerp gaat meer leven. Bijvoorbeeld de uitspraak “beter 2 jaar te vroeg, dan een dag te laat”, zet mensen aan het denken. Naast dat de film breed gedeeld werd om mensen aan het denken te zetten, biedt de film ook een andere ingang voor het gesprek met senioren en laat het realistische voorbeelden zien.

### 3.3 Stevig inzetten op communicatie

Communiceren met senioren over doorstroming is een terugkerend element in de verschillende interventie categorieën. Of het nu gaat om algemene communicatie over relevant woningaanbod of een voorrangsregeling, of individuele communicatie over de gevolgen van doorstromen voor de portemonnee van een senior. In het experiment ‘Doorstroming van senioren op de woningmarkt’ zagen we dat er kansen liggen om communicatie nog efficiënter en effectiever te maken.

#### Communicatie als middel voor bewustwording

Vroegtijdig beginnen met het vergroten van bewustwording onder senioren is een goede manier om senioren ook daadwerkelijk eerder te laten doorstromen. Je kunt denken aan een collectieve benadering met bewustwordingsinstrumenten, zoals campagnes, flyers, stukjes in een nieuwsbrief of het lokale wijkkrantje of filmpjes delen via social media. Je kunt het ook een stapje persoonlijker maken door bijvoorbeeld gerichte brieven aan senioren te sturen of een inlooptje bij bijvoorbeeld het buurtcentrum of de huisarts te organiseren. Tot slot kun je kiezen voor een echt persoonlijke aanpak door (bij mensen thuis) een-op-een gesprekken aan te gaan.

#### Praktijkvoorbeeld: Communicatie in Schiedam

Plaatselijke zorgpartijen, zorgverzekeraar, regionaal zorgkantoor, gemeente Schiedam en woningcorporatie Woonplus verenigden zich in het Pact Wonen en Zorg Schiedam. Met elkaar werken ze aan het vergroten van het aantal woningen voor senioren met zorg. Naast het realiseren van nieuwe seniorenwoningen wil Woonplus ook de doorstroom van haar huurders bevorderen. Zij hebben daarvoor een doorstroomregeling voor senioren ontwikkeld in nauwe samenwerking met seniore huurders, de gemeente Schiedam, Senioren Welzijn, het Wijkondersteuningsteam, Rogplus en de Huurdersorganisatie Woonplus. De doorstroomregeling en alle communicatie rondom senioren en wonen is online te vinden. Deze communicatie wordt steeds verder uitgebouwd met bijvoorbeeld gerichte (digitale) brieven met een aanmeldformulier, gerichte marketing van ver-/nieuwbouw, videofilmpjes en enquêtes.

#### Bundeling communicatie-activiteiten

Als een senior eenmaal de wens heeft om te verhuizen, is het niet makkelijk om de plannen ook daadwerkelijk concreet te maken. Informatie over koop- en huurwoningen staan op allerlei verschillende websites vermeld, en er is niet één organisatie die alle vragen kan beantwoorden. Waar begin je dan? Hoe maak je de eerste stap? Informatie kan ook tegenstrijdig zijn. Hoe ga je daarmee om en hoe vind je informatie die aansluit op jouw specifieke situatie?

Voor senioren is het handig als er een centraal punt is waar relevante informatie wordt aangeboden. We zien hiervoor steeds meer initiatieven. Bijvoorbeeld de landelijke website [woonz.nl](http://woonz.nl), waar zowel koop- als huurwoningen en verschillende diensten voor senioren worden aangeboden. Gezien de soms beperkte digitale vaardigheden van senioren zijn ook lokale servicepunten interessant, zoals het Seniorenpunt in Eindhoven, of netwerken zoals ErinT-

huis. Hier kunnen senioren binnenlopen met hun vragen en kunnen zij ook worden doorverwezen naar relevante voorzieningen en organisaties.

### Praktijkvoorbeeld: Gezamenlijk klantcentrum voor senioren in Eindhoven

Vanwege de vergrijzing is er meer vraag naar woon- en/of zorgoplossingen voor senioren in de Metropoolregio Eindhoven. Door de wirwar aan regelgeving en meerdere aanbieders is het voor de senior moeilijk zijn weg hierin te vinden. Wooninc. en Vitalis hebben sinds 2016 de krachten gebundeld om in te kunnen spelen op deze uitdaging, wat mede heeft geresulteerd in het klantencentrum WoonincPlusVitalis. Eind 2021 sloten twee andere Eindhovense corporaties, 'thuis en Woonbedrijf, zich aan bij deze samenwerking. Vanaf dat moment gaat het klantencentrum verder onder de naam Seniorenpunt. Samen faciliteren zij een klantencentrum voor senioren voor de verhuur van hun volledige seniorenbezit. Vanuit dit klantencentrum krijgen senioren persoonlijke hulp en begeleiding in hun zoektocht naar een passende woning. Dit wordt eventueel gecombineerd met zorg om te werken aan een duurzame oplossing voor de hulpbehoevende senior die wil verhuizen. Op die manier zorgen de corporaties voor een sluitende keten van wonen, zorg en welzijn met de wens en behoefte van de senior als uitgangspunt.

De corporaties zien een aantal belangrijke voordelen voor deze samenwerking:

- Persoonlijke aandacht, advies en begeleiding
- Alle sociale seniorenwoningen vanuit één locatie
- Meer mogelijkheden voor senioren en overzicht van al deze mogelijkheden
- Indien nodig aansluiting bij Zorg, Welzijn en ondersteuning

- Door samenwerking voor en achter de schermen nog betere dienstverlening en advies
- Hulp bij verder denken: de toekomst voorbereiden

### Sluitende keten wonen-welzijn-zorg



### Informatieverwerking

Naast het centraal aanbieden van informatie is ook de gebruikte taal een belangrijk punt. In Nederland zijn ongeveer 2,5 miljoen volwassenen laaggeletterd. Zij ervaren problemen bij het lezen en verwerken van informatie. Informatie moet daarom zo toegankelijk mogelijk zijn. Een minimale vereiste is dat de tekst op taalniveau B1 is. Een website als 'IshetB1?' kan daarbij helpen. Ook afbeeldingen en iconen kunnen informatie toegankelijker maken. Wil je weten of je informatie de doelgroep ook echt bereikt? Raadpleeg dan de doelgroep zelf. Welke informatie halen zij uit een folder? Kunnen zij uit de voeten met de informatie op de website? Of stuiten zij nog op onduidelijkheden?

### Houd het simpel

In 2011-2013 voerde Platform31 samen met enkele woningcorporaties en gemeenten het experiment 'verlengde verhuisketens' uit. Hierbij is ook een belangrijke les geleerd over communicatie. Met betrekking tot de aan te bieden korting werd duidelijk dat het 'meenemen van de huidige huur' of 'maximaal 100 euro korting' makkelijker communiceert naar huurders, dan 'meenemen van het percentage maximaal redelijk'. Hoe correct deze laatste formulering wellicht ook is, het zegt huurders vaak weinig tot niets. Wanneer toch van een dergelijke berekening gebruik wordt gemaakt, adviseert Platform31 in het experiment de huurprijzen snel inzichtelijk te maken door deze via een tool te berekenen. Deze tool kan dan gebruikt worden in alle relevante contacten met huurders.

## 3.4 Combineren doorstroombeleid met nieuwbouwbeleid

### Aanbod blijft voorwaardelijk

Twee op de vijf 50-plussers heeft de wens om te verhuizen. De belangrijkste reden om te verhuizen is de woning zelf, zeggen zes van de tien senioren. De woning is te groot, te klein, vereist te veel onderhoud of heeft trappen. De belangrijkste reden voor ouderen om (nog) niet te verhuizen, is dat er onvoldoende passend aanbod is. Het WoonOnderzoek Nederland 2021 laat zien dat oudere paren (65+) een lichte voorkeur hebben voor koopappartementen, maar onder hen ook een vraag naar eengezinswoningen of huurappartementen leeft. Alleenstaanden boven de 65 jaar hebben vooral behoefte aan een huurappartement. In de leeftijd van 35-65 jaar gaat de voorkeur van paren uit naar een eengezinskoopwoning. Om de doorstroom op gang te brengen, zijn meer van deze woningen nodig, met aandacht voor nabijheid van sociale

netwerken en voorzieningen en de mogelijkheid om op termijn (intensieve) zorg of ondersteuning te bieden.

### Voor wie bouwen?

De verhuizing van 55-plussers zonder kinderen biedt de grootste potentie om doorstroming in de woningmarkt tot stand te brengen, volgens het onderzoek 'Doorschrijven alstublieft' van makelaarsorganisatie Dynamis, gebiedsontwikkelaar AM en datamarketingconsultant Whooz. Het gaat om een grote groep: 40 procent van de Nederlandse huishoudens is 55-plus zonder kinderen. En 5 procent van deze groep is 'verhuigeneigd' en komt in beweging zodra een geschikte woning beschikbaar is. Dit levert volgens het rapport in theorie 57.000 woningen voor gezinnen op. En bij een doorstroming van de empty nesters komt de keten aan verhuizingen op gang, waardoor over de gehele markt 167.000 verhuizingen plaatsvinden.

Wat deze groep volgens de onderzoeker over de streep kan trekken? Dat vraagt op het juiste moment het aanbieden van het juiste product op de juiste plek.

- Het juiste moment: als de kinderen het huis uitgaan en de pensioenleeftijd wordt bereikt.
- Het juiste product: een 'normale' woning die ongemerkt ook levensloopbestendig is.
- De juiste plek: in de eigen buurt, nabij het bestaande sociale netwerk en liefst ook nabij voorzieningen.

Bron: Annexum.nl

## Woonbehoeften van senioren

Steeds vaker wordt onderzoek gedaan naar de woonbehoeften van senioren, waarbij verder wordt gekeken dan levensloopbesteding en het type woning. Ook [Springco](#) en [Platform31](#) hebben hier aandacht aan besteed en op basis van een grootschalige analyse naar leefstijl tien woonprofielen vastgesteld. Deze profielen kunnen helpen bij het ontwikkelen van passend en aantrekkelijk woningaanbod.

De tien woonprofielen zijn:

1. Eigen plek: vrij en sociaal
2. Privé domein: 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

## Betrekken senioren bij ontwikkeling van producten

Naast onderzoek naar de woonwensen betrekken projectontwikkelaars en woningcorporaties senioren ook steeds vaker bij het ontwikkelen van nieuwe woningen en woonvormen. Hiermee willen zij ervoor zorgen dat het nieuwe aanbod aansluit op de wensen van senioren. Zo ook in Nijmegen waar woningcorporatie Talis toekomstige bewoners, waaronder senioren, betrok bij het ontwikkelen van een nieuw complex.

## Praktijkvoorbeeld: Vitaal Wonen in Nijmegen

In het centrum van Nijmegen ontwikkelt woningcorporatie Talis samen met ZZG Zorggroep en Majstro 91 huurappartementen het [concept Vitaal Wonen](#). Een mix van beschermd wonen en wonen voor 60-plussers die met hun naaste burens actief deel willen uitmaken van een levendige, gezellige nieuwe wijk. Toekomstige bewoners worden via een bewonerspanel bij de ontwikkeling van het complex betrokken. Om tot dit panel te komen, heeft Talis bewust slechts 15 van de 45 reguliere woningen geadverteerd en verhuurd. Met die bewoners is Talis continu in gesprek over de invulling van het wonen met een plus, zoals de inrichting van de gemeenschappelijke huiskamer. Talis geeft aan dat het lef vraagt van de toekomstige bewoners, omdat het gebouw en de wijk erom heen nog gebouwd moesten worden. Veel ouderen aarzelen dan ook hun vertrouwde buurt in te ruilen voor iets nieuws.

## Praktijkvoorbeeld: Woonbuurt voor de actieve 50-plusser

[ParkEntree](#), een woonbuurt voor senioren in Schiedam. Bij de [ontwikkeling](#) ervan week Blauwhoed af van hoe het in bouwprojecten meestal gaat; dat de ideeën van de projectontwikkelaars leidend zijn. Samen met onze partners, architectenbureau INBO architecten, conceptontwikkelaar Beyond Now, de gemeente Schiedam en stichting Vitaal&Zo, dacht Blauwhoed na over op welke manier bewoners in het ontwikkelingsproces betrokken konden worden. Ze kwamen tot de conclusie dat senioren wél willen meepraten en denken, maar dat zij géén bemoeienis willen met zaken als financiering en de technische kanten van de ontwikkeling. Het leverde een aanpak op waarbij de partijen zich druk maakten over wet- en regelgeving en financiën en waarin toekomstige bewoners in co-creatiesessies meedachten over de woningen, zoals het al dan niet hebben van een balkon, de indeling van appartementen, een gemeenschappelijke ruimte en de inrichting van de binnentuin.

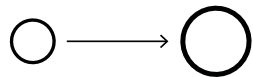
## 3.5 Pilots en opschalen

Veel partijen werken in eerste instantie lokaal samen aan de doorstroming van senioren, soms in pilotvorm op buurt- of wijkniveau. Ze proberen iets uit, om daarvan te leren en dan op te schalen naar een gemeentelijke, stedelijke of regionale aanpak. Een pilot is, zo is te lezen in het [kennisdossier opschaling](#), een goede manier om elkaar beter te leren kennen, te zien hoe je het beste kunt samenwerken en de pilot tot de dagelijkse praktijk te brengen.

Als je tevreden bent over de resultaten van je huidige aanpak kun je kijken of je deze aanpak kan opschalen. Daarvoor kun je jezelf een aantal vragen stellen:

- Wat hebben we gedaan?
- Wat werkte wel of niet?
- Waarom werkte het wel of niet?
- Hoe vergelijkbaar is de pilot situatie met de nieuwe situatie? Wat zijn bijvoorbeeld de locatie specifieke factoren?

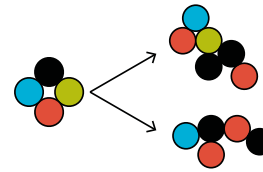
Het antwoord op deze vragen helpt je om te bedenken of je aanpak opschaalbaar is en op welke manier. Voor dat laatste maken we onderscheid in vier routes:



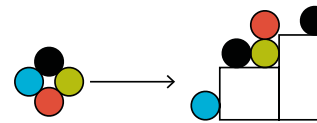
**1. Schaalvergroten:** het pilotgebied uitbreiden (je hebt getest in één buurt en je gaat het nu in de hele stad uitrollen).



**2. Repliceren:** een groot deel van de aanpak kopiëren naar een nieuwe situatie, ook wel blauwdruk denken (het instrumentenpakket van stad A (grotendeels) kopiëren naar stad B).



**3. Configureren:** elementen van meerdere aanpakken combineren ('van groot naar beter' van stad A + verhuiskostenvergoeding van stad B + seniorenmakelaar van stad C combineren tot 1 pakket). Aandachtspunt hierbij is dat de combinatie van deze instrumenten wellicht nog niet is getest op een andere plek. Je kunt overwegen om een nieuwe pilot te starten met deze combinatie.



**4. Institutionaliseren:** inregelen van wet- en regelgeving en nieuwe samenwerkingspartners vastleggen. Dit kan mogelijk zijn voordat je met een van de andere drie manieren verder gaat.

Het is goed mogelijk dat een combinatie van deze routes wenselijk is. Bijvoorbeeld een zekere mate van institutionalisering om daarna schaalvergroting te kunnen/mogen toepassen. In de praktijk zal institutionalisering eigenlijk altijd samengaan met één van de andere routes, want dat iets bijvoorbeeld qua wetgeving mogelijk wordt gemaakt, betekent niet gelijk dat de opschaling dan vanzelf gebeurt.

Denk tegelijkertijd ook nog na over deze vragen:

- Wie hebben we nog extra nodig? Denk daarbij zowel aan interne als externe personen en/of partijen. Zorg dat de nieuwe aanpak ook bij hen past.
- Wat hebben we nodig? Wat zijn de randvoorwaarden bij de pilot en in hoeverre gelden die in de nieuwe situatie? Wat gaat er mis als die er niet zijn? Denk bijvoorbeeld aan financiering en regelgeving.

### Praktijkvoorbeeld: Integrale wijkaanpak in Hengelo

Naar aanleiding van een experiment startten woningcorporatie Welbions, zorgorganisatie Carint Reggeland en welzijnsorganisatie Wijkkracht hun samenwerking. Met als doel om eerder in gesprek te komen met potentiële doorstroomkandidaten en snel tot passende hulp te komen door korte lijntjes. Belangrijke toevoeging is dat de senior in kwestie niet het gevoel moet krijgen van een verplichte verhuizing, maar dat deze wordt benaderd in de lang en zelfstandig wonen gedachte. Na een succesvolle pilotfase wordt de samenwerking doorgezet.

Als onderdeel van de samenwerkingsafspraken reserveert Welbions 50% van de woningen bij nieuwbouw voor doorstroming en 10% van de woningen bij reguliere huuropzeggingen. Daarnaast stelde Welbions een wijkvisie op voor alle wijken, met inzicht in de huidige senioren per wijk en daaraan gekoppeld een meerjarenplanning die het mogelijk maakt om vroegtijdig het gesprek aan te gaan met senioren die potentieel een verhuishwens hebben. Dit om ze zo mee te nemen in het hele nieuwbouwproces. Dit gebeurt overigens ook bij renovatieprojecten. Uit de praktijk blijkt namelijk dat een jaar tot anderhalf jaar echt nodig is om deze doelgroep mee te nemen.



Bron: Welbions



## 3.6 Tips voor een integrale aanpak

Deze tips zijn gebaseerd op de praktijkervaringen die zijn gedeeld in het experiment.

### 1 **Begin klein**

Niet alles hoeft in één keer anders. Begin bijvoorbeeld met een pilot of sluit aan bij wat er al is aan samenwerking, regelingen en beleid. Veel samenwerkingsverbanden borduren voort op de regeling Van Groot naar Beter. Een valkuil kan de neiging zijn dat 'alles anders' moet. Voortbouwen op bestaande systemen werkt vaak langdurig makkelijker, maar heeft als valkuil dat je niet buiten de begaande paden treedt. Soms werkt het beter om in een pilot even alles over een andere boeg te gooien en iets te testen en later te kijken of je dat kan incorporeren in het bestaande beleid.

### 2 **Maak extra impact met gezamenlijke communicatie**

Treed als woningcorporatie en gemeente ook samen op in de communicatie naar senioren over zelfstandig wonen, verhuisbehoeften en de mogelijkheden. Communicatie alleen vanuit de woningcorporatie kan de indruk wekken: 'ik moet mijn huis uit'. Als de gemeente mede ondertekent, roept dat eerder een gevoel van vertrouwen op. Ander voordeel: gezamenlijk bereik je ook een andere groep senioren, namelijk zij die in een kwetsbare situatie zitten en gehoord en geholpen willen worden.

### 3 **Luister naar lokale behoefte en spreek lokale sleutelfiguren.**

Bepaal op basis daarvan je gezamenlijke maatregelen en communicatiestrategie. Maak (nog) meer gebruik van lokale sleutelfiguren en media om je maatregelen en strategie te bepalen én boodschap uit te dragen. Communiceer daarbij ook duidelijk waarop je als woningcorporatie en/of gemeente wel en geen invloed hebt.

### 4 **Maak afspraken**

Er zijn verschillende manieren waarop je deze afspraken kan vastleggen. Dit kan bijvoorbeeld in:

- Prestatieafspraken. Corporaties en gemeenten kunnen hierin bijvoorbeeld vastleggen welk aandeel van nieuwbouw specifiek wordt ingezet voor doorstroming.
- Huisvestingsverordening. Hierin kan bijvoorbeeld de volgorde van toewijzen worden opgenomen (eerst urgenten, dan doorstromers, of andersom).



# Een nieuwe woning: een frisse start voor Kris

**In november 2021 verhuisde Kris naar zijn nieuwe woning in Zoetermeer. Door alle mooie herinneringen aan zijn vorige woning, was de verhuizing best emotioneel. Maar inmiddels voelt Kris zich helemaal op zijn plek en ziet hij deze woning als een 'nieuw hoofdstuk' in zijn leven.**

## **Kleiner wonen, waarom?**

Kris woonde samen met zijn vrouw in Zoetermeer. Ongeveer drie jaar geleden kreeg het stel een brief waarin de mogelijkheden om kleiner te wonen werden toegelicht. Dit bericht viel in eerste instantie niet goed bij hen. Kris en zijn vrouw betaalden de huur namelijk netjes en zagen daarom geen reden om kleiner te gaan wonen. Toen zijn vrouw ziek werd, verzorgde Kris haar. Uiteindelijk werd de dagelijkse zorg te intensief en verhuisde zijn vrouw naar een verpleeghuis. Toen bleek de 'ruime en riante' woning te groot en de huur te hoog voor Kris alleen. Dat was voor Kris de aanleiding om na ongeveer dertig jaar te verhuizen naar een nieuwe woning, eveneens in Zoetermeer.

## **Een nieuwe woning, een goede match**

Kris nam contact op met woningcorporatie Vidomes en kwam op die manier in contact met de seniorenmakelaar. Zij hielp hem bij het vinden van een passende woning. Kris was niet veeleisend, maar wilde wel graag een gelijkvloerse woning dichtbij het centrum. Door de lange wachtlijsten duurde het een tijdje voordat Kris een geschikte woning vond. Maar de seniorenmakelaar bood uitkomst. Kris vertelt: "Ze heeft alles netjes opgelost en was uiteindelijk erg behulpzaam in het vinden van de juiste woning voor mij."

## **De verhuizing: een emotioneel proces**

De verhuizing ervaarde Kris als zeer intensief. Gedurende het proces overleed zijn vrouw helaas. Door alle mooie herinneringen die Kris, zijn vrouw en hun

### **Kris Briedjal (77 jaar)**

- Gezinsamenstelling: Alleenstaand
- Vorige woonsituatie: Gezinswoning met vijf kamers in Zoetermeer (sociale huur)
- Huidige woonsituatie: Driekamerwoning in Zoetermeer (sociale huur)



kinderen samen opbouwden in de vorige woning was de verhuizing dan ook zeer emotioneel beladen: “Mijn vrouw en ik waren elkaars zielsverwanten. Ik heb heel veel mooie herinneringen met haar, vroeger toerden we bijvoorbeeld samen veel met de motor.”

Ook de praktische kant van verhuizen viel Kris zwaar. In het grote huis had hij namelijk veel spullen verzameld, maar omdat hij kleiner ging wonen, kon niet alles mee. Het opruimen en weggooien van spullen kostte hem dan ook veel tijd, maar gelukkig kreeg hij hulp van zijn zoon, zwager en vorige burens. Uiteindelijk heeft Kris een bedrijf ingeschakeld die de spullen meenam die hij niet meer wilde hebben. “Het had een prijskaartje, maar het was het dubbel en dwars waard”, vertelt Kris.

### Sportschool in huis

De nieuwe woning kwam volgens Kris als “geroepen”. Het is de ideale plek voor hem. De net opgeknapte woning heeft naast een ruime woonkamer, een keuken waar Kris graag kookt. Een van de kamers heeft Kris ingericht als fitnesskamer met een hometrainer en andere fitnessapparaten. “Ik vind het belangrijk om fit te blijven, dit doe ik door thuis te fitnessen en ook buiten regelmatig een wandeling te maken.”

Ook over zijn nieuwe woonomgeving is Kris erg te spreken, de locatie is “perfect”. Alle voorzieningen zijn namelijk aan de overkant van de straat. Zo is er een leuk centrum met winkels, restaurants en zelfs een bioscoop, waar Kris uitzicht op heeft. Daarnaast heeft hij een eigen parkeerplaats en verplaatst hij zich nog veel met de auto om zijn zoon en kleinkinderen te bezoeken. Maar een tram- en bushalte zijn dichtbij, mocht dit over een tijdje niet meer mogelijk zijn.

Hoewel het hele proces moeilijk was voor Kris, is hij achteraf erg blij dat hij een nieuwe start kon maken in zijn woning: “Lange tijd heb ik voor mijn vrouw gezorgd, nu is het tijd om voor mezelf te zorgen.”

#### Tip voor corporaties:

Communiceer duidelijk en eenduidig. Dit voorkomt stagnatie en miscommunicatie. Kris: “Omdat je na lange tijd weer verhuist, is het belangrijk dat alles in het proces duidelijk is en je weet wat er gaat gebeuren.”

#### Tip voor senioren:

Kleiner gaan wonen scheelt extra kosten. Kris: “Bedenk dat een nieuwe woning vaak lagere huurkosten heeft. Het is vooral een uitkomst als je alleen woont.”







## 4. Vergeet het gedrag niet

Senioren verhuizen niet zomaar, net als elk ander mens. Hoe kun je als partijen individueel en gezamenlijk rekening houden met het gedrag van mensen, zodat ingezette maatregelen ook effectief zijn? Naast kennis over gedrag gaan we ook in op het betrekken van senioren bij beleid en maatregelen gericht op doorstroming.

### 4.1 Van systeem naar leefwereld

Even op een achternamiddagje verhuizen, dat doet niemand. Verhuizen is een life-event dat per definitie tijd kost. Eerst bepalen wat voor woning je zou willen hebben, dan zoeken naar zo'n woning, deze huren of kopen, en dan de daadwerkelijke verhuizing met alle praktische en administratieve besloemingen die dat met zich mee brengt. Voor de meeste mensen is verhuizen dan ook een grote stap. Je levert een vertrouwd thuis in voor een nieuwe plek die nog een thuis moet worden.

Geregeld wordt gezegd dat het bij senioren lang duurt voordat zij besluiten over een woning en daadwerkelijk verhuizen. Maar dat is best logisch. Als je morgen gevraagd wordt of je wilt verhuizen, hoe lang duurt het dan voordat je de stap maakt? Dat vraagt tijd. Zo ook bij senioren, zeker wanneer zij om allerlei redenen nog helemaal niet hebben nagedacht over hoe zij in de (nabije) toekomst willen wonen en wat dat van de woning vraagt. Maar ook om hun vertrouwde plek achter te laten. Om senioren te bereiken, is het belangrijk om inzicht te hebben in wat hun woonbehoeften zijn en wat zij nodig hebben om daar een goede stap in te maken.

Figuur 6 Doorstroming in de media



Het gebrek aan focus op de (oudere) senioren is ook terug te zien in beleid op het gebied van doorstroming. Lang is doorstroming aangevlogen als een woningmarktvaagstuk. Doorstroming van senioren levert immers eengezinswoningen op voor gezinnen. De woning staat hierin centraal, niet de bewoner. Maar met het langer zelfstandig thuis wonen van senioren richt de focus zich steeds meer op de senior zelf en wat hij of zij nodig heeft om zelfstandig thuis te wonen. In het huidige huis met eventueel woningaanpassingen of in een ander (t)huis als dat wenselijk en beter passend is. Deze verschuiving van de focus op de woning naar een focus op de mens zet ook een verschuiving van systeem- naar leefwereld in. Wat heeft de senior nodig om eventueel de stap te maken naar een nieuwe woning? Sluiten beleid en werkprocessen wel aan op het gedrag van senioren? Of belemmeren deze ook doorstroming van senioren op de woningmarkt?

**Praktijkvoorbeeld: Zoek- en verhuisgedrag senioren in Utrecht**

In Utrecht komen 4 op de 10 woningen met een seniorenlabel niet bij deze doelgroep terecht. Reden voor de gemeente Utrecht en woningcorporatie Mitros om in 2021 Academie van de Stad te vragen een onderzoek uit te voeren. Hiermee wilden zij inzicht krijgen in hoe senioren een woning zoeken en vinden via WoningNet, welke drempels zij eventueel ervaren en wat kan worden verbeterd.

De belangrijkste conclusie uit het onderzoek is dat de gemeente en corporaties zich richten op doorstroming, en handelen vanuit de systeemwereld (regels, organisatie en efficiency). Die handelwijze past niet bij de leefwereld van senioren. Senioren willen graag op een persoonlijke, vrijblijvende manier worden benaderd en rustig nadenken en overleggen over de verschillende mogelijkheden.

Andere belangrijke resultaten zijn:

- Bij senioren bestaat een negatief beeld van seniorenhuisvesting. Dit sluit niet aan bij de werkelijkheid.
- Veel oudere senioren zijn niet digitaal vaardig. Zij kunnen niet bij de aanwezige informatie en ontvangen informatie liever op papier, in de vorm van een stukje in de krant of een folder.
- De 'tone of voice' is van belang: Informatie moet vrijblijvend zijn en niet te sturend of dwingend overkomen.

- Het gebruik van WoningNet is niet vanzelfsprekend: Er zijn teveel keuzes, de inrichting is moeilijk, de processen zijn niet duidelijk, de reactietijd voor een woning is te kort voor een weloverwogen keuze.
- Senioren waarderen de verhuisadviseur voor senioren als positief, maar vinden het een grote stap om zelf contact op te nemen.

Mede naar aanleiding van dit onderzoek is een experiment opgezet waar senioren zeer gericht en actief worden benaderd voor een gesprek over een verhuizing naar een (levensloop)geschikte woning. Daarbij werd rekening gehouden met het tempo en de langere keuzetijd die veel senioren nodig hebben. Er werd een ruimere aanlevertijd van stukken gehanteerd bij het reageren op een woning. Het doel van het experiment was om beter aan te sluiten bij de leefwereld van senioren.

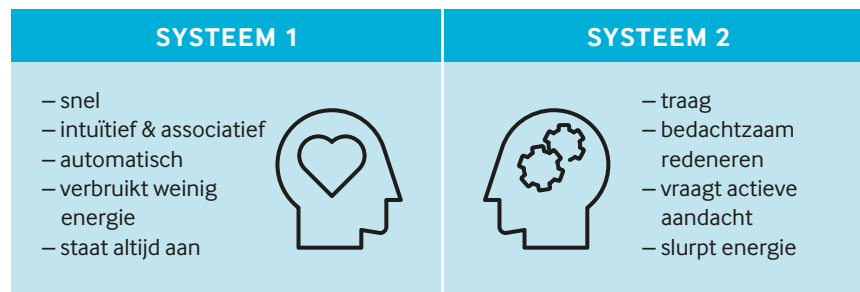
Deze benadering werd specifiek toegepast bij de nieuwbouw van een seniorencomplex. De nieuwbouw is begin 2022 opgeleverd en de nieuwe bewoners wonen inmiddels in hun nieuwe appartement. Uit de evaluatie blijkt dat de senioren de langere reactietijd en de actieve begeleiding van een verhuisadviseur waarderen. Enkelen geven zelfs aan dat ze zonder de ondersteuning en langere reactietijd niet verhuisd zouden zijn.

## 4.2 Afscheid van de homo economicus

Lang werd gedacht dat mensen hun keuzes baseren op rationeel denken, een gedegen afweging van mogelijkheden op basis van een volledig overzicht van relevante informatie. Deze rationele-keuzetheorie krijgt steeds minder navolging, omdat het model geen goede weergave is van de manier waarop mensen keuzes maken. Uit psychologisch onderzoek blijkt dat we twee systemen hebben voor het verwerken van informatie en het maken van keuzes: het automatische systeem en het reflectieve systeem:

- Bij het automatische systeem (systeem 1, zie figuur 7) horen processen die onbewust verlopen en weinig energie kosten. Het zorgt ervoor dat we snel en intuïtief kunnen handelen, bijvoorbeeld de reflexen die we vertonen in geval van gevaar, zoals het wegtrekken van je hand als er ineens heet water uit de kraan komt.
- Bij het reflectieve systeem (systeem 2, zie figuur 7) horen processen die bewust en met opzet verlopen. Deze processen zijn preciezer, maar ook trager en kosten relatief veel energie. Dit systeem wordt ook gebruikt om acties uit het automatische systeem te onderdrukken.

**Figuur 7** Twee systemen voor het verwerken van informatie



We gebruiken het automatische systeem voor veel van onze dagelijkse bezigheden en de bijbehorende beslissingen: al die bezigheden en beslissingen

die we op routine doen, en waar we niet te veel energie aan (willen) besteden. Dergelijk gewoontegedrag is zeer efficiënt.

Binnen de gedragswetenschappen is er de laatste jaren meer aandacht voor onbewust gedrag. Dit leverde verschillende inzichten op in de manier waarop mensen keuzes maken. Deze 'irrationele' keuzestrategieën zijn van invloed op het wel of niet doorstromen van senioren. Kahneman en Tversky<sup>1</sup> toonden in 1979 aan dat mensen niet rationeel handelen, maar dat ze simpele, efficiënte regels (heuristieken) gebruiken om keuzes te maken. Uit hun onderzoek bleek bijvoorbeeld dat mensen eerder kiezen voor een kleine zekere winst dan een grotere mogelijke winst. Het omgekeerde geldt voor verlies. Mensen kiezen eerder voor een kans dat ze een groot bedrag moeten betalen dan de *zekerheid* dat ze een kleiner bedrag moeten betalen. In de volgende paragraaf lichten we enkele van deze principes nader toe en vertalen we deze naar beleid en praktijk van doorstroming.

De mens is geen homo economicus die alle voor- en nadelen van de beschikbare opties op een rij zet en vervolgens de optie kiest die financieel het beste is. Mensen schieten tekort in denk- én doenvermogen. Bij life-events, zoals een verhuizing, kan het doen-vermogen onder druk komen te staan, terwijl iemand dan juist in actie moet komen. Dit gegeven heeft consequenties voor het beleid, de regels en de uitvoering. Op verschillende beleidsterreinen komt er meer aandacht voor het daadwerkelijke gedrag van mensen en hoe daarop aan te sluiten. Waar het gaat om doorstroming op de woningmarkt is er nog relatief weinig aandacht voor dit onderwerp. Veel beleid en processen zijn nog gestoeld op het 'oude' mensbeeld van de competente en rationeel handelende burger. De opgave is om standaard meer rekening te houden met wat we weten over wat mensen kunnen en doen. En ook binnen woningmarktbeleid of wonen en zorg voor senioren meer uit te gaan van het denk- en doenvermogen van mensen.

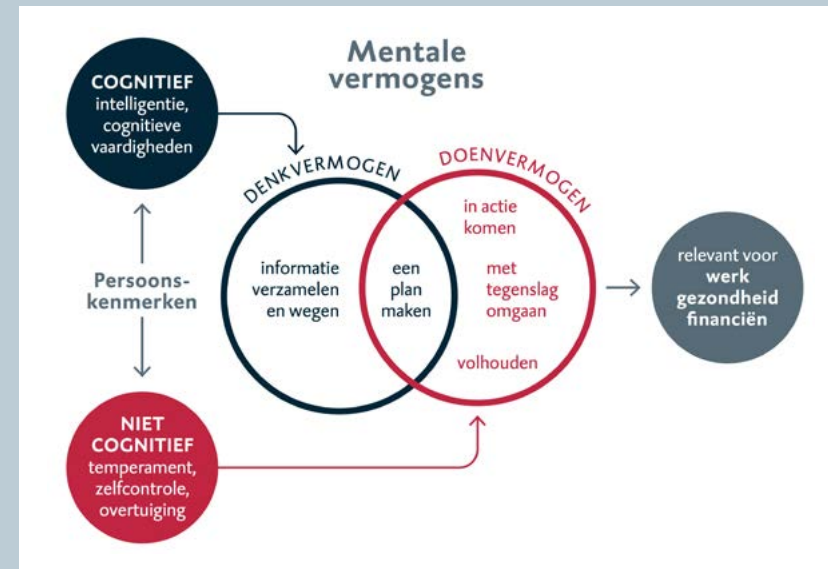
1. Kahneman, D. (2016). Thinking, fast and slow. New York: Farrar, Straus and Giroux.

## Denk- én doenvermogen

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) kwam in 2017 met het rapport 'Weten is nog geen doen' waarin de Raad benadrukt dat het dominante uitgangspunt van een rationele burger of consument onterecht is en aangeeft dat de overheid er goed aan doet om meer in termen van doenvermogen van burgers te denken. Doenvermogen gaat om vermogens, zoals in actie komen, acties volhouden, en met tegenslag omgaan. Dit vermogen is afhankelijk van de persoonskenmerken temperament, zelfcontrole en overtuiging van eigen kunnen. Doenvermogen staat dus voor een groot deel los van intelligentie.

Het begrip doenvermogen is door de WRR geïntroduceerd als aanvulling op denkvermogen. Het denkvermogen wordt beïnvloed door cognitieve vaardigheden en intelligentie, en richt zich op het verzamelen en verwerken van informatie. Beide vermogens tezamen vormen een belangrijke voorspeller van gedrag. Immers, dat iemand weet wat moet gebeuren, betekent niet dat iemand dat ook gaat doen.

**Figuur 8** Schematische weergave van de begrippen denk- en doenvermogen



## Doenvermogen checken?

De WRR heeft het Integraal afwegingskader doenvermogen ontwikkeld, om beleid beter aan te laten sluiten op het denk- en doenvermogen van mensen. Kernvraag: gaat het beleid en de regelgeving van de overheid uit van realistische assumpties over de mentale belastbaarheid van de doelgroep? De toets is ook interessant voor andere organisaties om te bepalen of hun beleid en regels doenlijk zijn voor inwoners/huurders.

## 4.3 Enkele gedragsprincipes

Naar de psychologie van doorstroming is nog vrijwel geen onderzoek gedaan. Daardoor zijn er geen wetenschappelijke bewijzen van wat werkt. Dat betekent niet dat we hier met lege handen staan. Vanuit bijvoorbeeld de psychologie, marketing en gedragseconomie is zeer veel kennis naar voren gekomen over hoe mensen zich gedragen. Deze principes zijn wetenschappelijk onderbouwd, én worden door professionals die met senioren in gesprek zijn, zoals seniorenmakelaars, herkend en in hun eigen praktijk vertaald naar hoe te handelen. In deze paragraaf lichten we er een vijftal uit die van waarde zijn voor de beleid en praktijk gericht op doorstroming van senioren op de woningmarkt.



## 1. Verliesaversie

Psychologisch nadelig effect van verlies wordt als groter ervaren dan het psychologisch effect van winst van gelijke omvang. Mensen behouden graag de status quo en hebben eerder spijt van de nadelen van een actieve dan passieve keuze. Een verlies van 100 euro doet meer pijn dan wat 100 euro winst aan plezier oplevert. Daar komt bij dat senioren bij de huidige woning weten wat ze hebben, maar bij de nieuwe woning niet. Zal de nieuwe woning fijn zijn, hoe zijn de burens, en hoe is de omgeving? Daar nemen mensen liever het zekere voor het onzekere.

### Wat betekent dit voor...?

#### Beleid

- Zorg voor aantrekkelijk woningaanbod, dat aansluit op de woonbehoeften van senioren. Zij hebben al een woning en hoeven dus niet persé te verhuizen.
- Begin vroegtijdig met het benaderen van senioren voor een eventueel nieuwbouwcomplex. Maak hen bekend met de locatie, het gebouw en elkaar.
- Kijk naar mogelijkheden voor senioren om in de wijk te verhuizen door voorrang te bieden of woningwissel mogelijk te maken.
- Ontwikkel eventueel mogelijkheden om een dagje of weekje op proef te wonen of al eens te buurten in een nieuw complex.

#### Uitvoering

- Laat senioren zo mogelijk de nieuwe woning ervaren door een bezoek aan de woning of samen foto's te bekijken.
- Betrek senioren zo vroeg mogelijk bij de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten.

- Bespreek overeenkomsten met de huidige woning en welke activiteiten bijvoorbeeld ook mogelijk zijn vanuit de nieuwe woning. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de nabijheid van voorzieningen als winkels, huisarts en ov. Veel senioren willen namelijk graag onafhankelijk blijven.
- Toon via verhalen van senioren wat een verhuizing in positieve zin kan opleveren.
- Betrek kinderen (indien ze die hebben) bij de gesprekken. Zij kunnen hun ouders in bepaalde mate ontzorgen en helpen bij de bewustwording en het stellen van hun hulpvraag.



## 2. Hier en nu en onrealistisch optimisme

Bij het maken van keuzes gaan mensen uit van het *nu* en houden weinig rekening met hoe hun voorkeuren en omstandigheden kunnen veranderen. Vaak kiezen ze in het verlengde van eerdere ervaringen en opvattingen van wat goed is en negeren informatie die daar niet bij past (*confirmation bias*). Daarbij koesteren mensen optimistische verwachtingen over hun eigen toekomst. Zij denken in vergelijking tot anderen een grotere kans te hebben op een lang en gezond leven, en onderschatten juist de kans op het krijgen van kanker of slecht ter been worden. Dit verwachtingspatroon wordt ook wel 'onrealistisch optimisme' genoemd. Het onrealistische aan deze verwachtingen ligt in het statistische gegeven dat niet iedereen gevrijwaard blijft van vervelende gebeurtenissen. Zowel de *confirmation bias* en het onrealistische optimisme leiden ertoe dat mensen niet altijd handige beslissingen nemen en ook dat zij investeringen die nodig zijn voor de lange termijn, uitstellen.



## Wat betekent dit voor...?

### Beleid

- Investeer in algemene communicatie/voorlichting gericht op bewustwording in het kader van langer zelfstandig thuiswonen: hoe wilt u later wonen?
- Laat de mogelijkheden voor zorg en ondersteuning zien, maar besteed vooral ook aandacht aan zaken die voor fitte senioren belangrijk zijn. Oud worden, dat komt immers pas later.
- Ga voor een persoonlijke aanpak. Alleen een algemene brief over doorstroming en/of een nieuw wooncomplex sturen, volstaat vaak niet. Een brief voor een geselecteerde doelgroep met daarin aangegeven dat senioren ook een persoonlijk gesprek aan kunnen gaan is vaak een goede eerste stap.

### Uitvoering

- Ga met senioren in gesprek en bespreek de toekomst. Maak deze zo concreet en realistisch mogelijk, zodat deze 'tastbaar' wordt.
- Neem de tijd voor het gesprek, reflecteer en stel waar nodig kritische vragen.
- Reken door wat het niet maken van keuzes kan kosten. Denk bijvoorbeeld aan verhuiskostenvergoeding, nieuwe huur en energieprijzen.
- Voorkom uitstelgedrag door mensen alvast kleine stapjes te laten zetten, bijvoorbeeld door te laten noteren wat zij belangrijk vinden aan een woning.
- Geef feedback waardoor senioren zich bewust worden van het negeren van negatieve situaties die wel hun toekomst kunnen zijn. Bijvoorbeeld door senioren na te laten denken over hoe fijn het is om samen te verhuizen in plaats van alleen.
- Neem ruimte om te bespreken wat er zou moeten gebeuren als de toekomst er toch anders uitziet dan gehoopt. Zonder sturend of dwingend over te komen (zie boven).



## 3. Intrinsieke en extrinsieke motivatie

Mensen kunnen zowel extrinsiek als intrinsiek worden gemotiveerd. Intrinsieke motivatie komt helemaal uit de persoon zelf voort. Extrinsieke motivatie komt van buitenaf, zoals door een beloning of boete, sociale druk of bijvoorbeeld een cijfer. Sturen op extrinsieke motivatie kan een negatief effect hebben. Zo vonden onderzoekers Gneezy en Rustichini in 2000 dat ouders die te laat kwamen om hun kinderen op te halen bij een kinderopvang nóg later kwamen als ze er een boete voor kregen. Zij begonnen de boete te zien als het tarief voor het later ophalen van hun kinderen en kochten daarmee hun schuldgevoel af.<sup>2</sup>

## Wat betekent dit voor...?

### Beleid

- Sluit aan bij wat voor senioren belangrijk is: waar zit hun motivatie? De doorstroomtrein Floqz kan daar een mooi voorbeeld van zijn: een buurtbewoner die te klein woont, je woning bieden die voor jou aan de grote kant is.
- Versterk de autonomie van mensen om beslissingen te nemen. Biedt hierin maatwerk: wat hebben senioren nodig om een keuze te kunnen maken, om stappen te kunnen zetten. Bied een mix van informeren, adviseren en ontzorgen.
- Pas op met het standaard inzetten van verhuispremies. Verhuizers waarderen deze, maar dit is niet de reden waarom zij verhuizen. Vaak is het een mooi extraatje.

2. Gneezy, U. & Rustichini, A. (2000). A fine is a price. *The Journal of Legal Studies* 2000 29(1), 1-17.

**Uitvoering**

- Sluit in gesprekken aan bij de interesses van mensen, wat zij belangrijk vinden en waar zij trots op zijn. Het werken met Positieve Gezondheid kan een mooi middel zijn om ook het gesprek over toekomstig wonen te voeren, zoals het voorbeeld uit Breda laat zien (zie paragraaf 3.2).
- Vermijd een sturende gespreksvorm, wees open en uitnodigend. Help senioren om zelf keuzes te maken. Wat willen ze en wat hebben ze daarvoor nodig?

**4. Sociale conformiteit**

Veruit de meeste mensen voelen zich graag verbonden met anderen en kijken ook naar anderen om te weten wat 'juist gedrag' is. **Informatieve sociale invloed** is de invloed die anderen op ons hebben als een bron van informatie. We baseren een beslissing soms liever op informatie van horen zeggen dan zelf goed uit te zoeken wat de consequenties van een keuze kunnen zijn. Ook conformeren we ons aan de groep om aardig gevonden en geaccepteerd te worden. Dit is de normatieve sociale invloed. We ervaren het als onprettig als we afwijken van de groep. Verhuist niemand, dan ik ook niet. Nemen anderen geen genoegen met een tweekamerwoning? Dan ik ook niet.

**Wat betekent dit voor...?****Beleid**

- Organiseer informatiebijeenkomsten over zelfstandig thuis wonen, ook wanneer de vraag naar zorg en ondersteuning toeneemt. Nodig ook senioren uit die al verhuisd zijn en vraag hen hun ervaringen te delen.
- Investeer in artikelen, podcasts en filmpjes over senioren die zijn verhuisd naar een (kleinere) geschikte woning. Waarom zijn zij verhuisd en wat heeft het hen opgeleverd?

**Uitvoering**

- Heb aandacht voor het sociale netwerk van senioren: in welke sociale omgeving beweegt iemand zich en hoe staat die tegenover doorstroming?
- Vraag door als iemand een antwoord geeft dat mogelijk alleen sociaal wenselijk is. Sluit die keuze ook daadwerkelijk aan op de wensen en behoeften van de senior zelf?

**5. Gevoelig voor framing**

De keuzes die mensen maken worden beïnvloed door de wijze waarop ze worden gepresenteerd. Door beeldmateriaal of woorden kunnen positieve of negatieve associaties worden opgeroepen, waardoor iemands standpunt kan worden beïnvloed. We zagen al dat er veel negatieve uitingen zijn over doorstroming van senioren. Senioren willen niet. Senioren moeten verleid worden. Dat leidt snel tot discussies dat doorstroming niet mag worden verplicht, maar leidt ook af van de kern van het gesprek: hoe wil iemand zelf wonen?

**Wat betekent dit voor...?****Beleid**

- Besteed aandacht aan de framing van doorstroming bij communicatie. Zet de senior en zijn of haar belevingswereld centraal.
- Kom met een heldere boodschap die je consequent gebruikt.
- Wees voorzichtig met woorden die een negatieve klank kunnen hebben. Een wooncoach heeft een andere associatie dan een verhuismakelaar.

**Uitvoering**

- Wees je in een gesprek met senioren bewust van je toon. Steek het gesprek positief en vanuit de senior in.
- Gebruik geen woorden of vragen die sturend over kunnen komen.

- Geef senioren het gevoel dat ze gehoord worden en de tijd krijgen om een weloverwogen keuze te maken.

### Praktijkvoorbeeld: Bewustwording via media: 'Verhuizen en geluk'

De inzending van Rhodé Zwijnenburg 'Verhuizen en geluk' voor de doorstroomchallenge van de provincie Utrecht is een mooi voorbeeld van positieve framing. 'Verhuizen en geluk' gaat in op het aanspreken van het grote publiek via mediakanalen, in het specifiek de doelgroep die al is "doorgestroomd". Op een laagdrempelige manier worden doorstromers gevolgd in hun doorstroomproces afgewisseld met feitelijke informatie. Daardoor kunnen taboes doorbroken worden en het zorgt voor meer bewustwording, positiviteit en een makkelijke(-re) gespreks-opener.



## 4.5 Tips om rekening te houden met het gedrag van senioren

Deze tips zijn gebaseerd op de praktijkervaringen die zijn gedeeld in het experiment.

### 1 Zet vroegtijdig in op bewustwording

Het inzetten op bewustwording bij senioren van het langer zelfstandig wonen is essentieel om tijdige keuzes te stimuleren. Hoe eerder mensen nadenken over hoe zij later willen wonen, hoe meer ruimte er is om rustig een keuze te maken. Die bewuste keuze kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van leven, of dat nu in de huidige of een nieuwe woning is.

### 2 Heb aandacht voor latente wensverhuizers

Besteed bij bewustwordingsactiviteiten specifiek aandacht voor latente wensverhuizers, met name de groep mensen tussen de 55-67 jaar. Voor hen breekt een nieuwe levensfase aan, waar soms ook andere woonwensen bij horen. Dat is het moment waarop latente verhuiscansen helder kunnen worden en worden gerealiseerd.

### 3 Denk na over woonvormen die ontmoeting stimuleren

Eenzaamheid is een thema dat leeft onder een deel van de senioren en kan een trigger zijn om door te stromen. Met woonaanbod kan hierop worden ingespeeld. Hofjes en geclusterde woonvormen dragen bij aan meer ontmoeting op de woonplek zelf.

### 4 Zet in op juiste én volledige voorlichting op maat

Veel mensen denken bijvoorbeeld dat zij duurder uit zijn bij een verhuizing, maar dat hoeft niet. Soms stijgt de huur inderdaad, maar dalen de energielasten en wordt de huurtoeslag hoger. Netto hoeft de huurder dan niet duurder uit te zijn. Door dit soort informatie helder aan te

bieden kan aan de voorkant een hoop misverstanden en barrières worden weggenomen.

### 5 Geef senioren de tijd

Verhuizen is een ingrijpende levensverandering. Geef senioren daarom zoveel mogelijk tijd om langzaam aan het idee van een mogelijke verhuizing te wennen.

### 6 Blijf investeren in contact en begeleiding

Veel senioren hebben moeite om zich kwetsbaar op te stellen, willen niet tot last zijn en hebben daarom last van vraagverlegenheid. Blijf daarom investeren in contact. De behoefte aan contact, hulp en begeleiding stopt overigens niet na het tekenen van een nieuw huurcontract. Blijf daarom ook daarna investeren in het contact en begeleiding.

# Wilma\* is na 53 jaar verhuisd: een lastige, maar verstandige beslissing

**Op het moment dat Wilma hoort dat zij niet in aanmerking komt voor een traplift begint haar zoektocht naar een gelijkvloerse woning. Via de seniorenmakelaar wordt er al gauw een passend appartement gevonden in dezelfde wijk als waar Wilma is opgegroeid. “Ik heb 53 jaar in mijn vorige huis gewoond. Mijn nieuwe omgeving is nog even wennen.”**

Wilma is vijftien jaar op het moment dat zij haar vorige woning samen met haar ouders en oudere broer betreft. “Ik was nog een kind toen ik daar kwam wonen en koester veel mooie herinneringen aan die plek. Weggaan was daarom een grote stap.”

Na het overlijden van haar beide ouders blijven Wilma en haar broer in het ouderlijk huis achter. “Mijn broer en ik hadden het gezellig samen. Het was goed toeven in het huis.” Deze situatie verandert vier jaar geleden als haar broer na een kort ziekbed overlijdt. “Dat was een ontzettend moeilijke periode. Ik was erg op mijn broer gesteld.”

Ook de gezondheid van Wilma gaat in die tijd achteruit. “Ik kwam nauwelijks meer de trap op, waardoor ik noodgedwongen beneden bleef. Toen heb ik via de Wmo een vergoeding voor een traplift aangevraagd. Maar deze aanvraag is helaas afgewezen.”

Op dat moment wordt duidelijk dat Wilma niet in haar woning kan blijven. Ze zoekt vervolgens hulp bij woningcorporatie Domijn. Hier wordt haar hulpvraag gelijk serieus genomen. Na een paar dagen staat de woonconsulente bij haar op de stoep en bespreken ze gezamenlijk haar woonwensen en -behoeften.

## Wilma\* Leeftijd: 68 jaar

- Gezinssamenstelling: Alleenwonend
- Vorige woonsituatie: Eengezinswoning met tuin in Enschede (sociale huur)
- Huidige woonsituatie: Aangepast appartement met één slaapkamer en balkon in Enschede (sociale huur)



\* De echte naam van Wilma is bekend bij de redactie van Platform31

“Ik voelde mij gehoord door deze consulente. Na een paar weken wachten, werd er al een geschikte woning voor mij gevonden dicht bij mijn ouderlijk huis. Het ging allemaal erg snel.”

### Een ongelukkige val

Twee dagen voor de sleuteloverdracht is bijna alles gereed voor de verhuizing: de vrijwilligers staan paraat, de verhuiswagen is gehuurd en Wilma's laatste spullen worden ingepakt. Dan slaat het noodlot toe. Na een val in haar woning breekt Wilma op meerdere plaatsen haar been. “Toen ik daar lag, wist ik gelijk dat het niet goed was.”

Een ziekenhuisopname en langdurige revalidatie volgen. “Het was een vervellende timing. Ik wilde graag mijn steentje bijdragen op de verhuisdag, maar ik lag in plaats daarvan in het ziekenhuis.” Tijdens de revalidatie wordt er gelukkig goed voor Wilma gezorgd. Vanaf het centrum waar zij verblijft, kan Wilma in de verte haar nieuwe appartement zien. Ze vertelt enthousiast: “Ik zei vaak tegen de zusters van het revalidatiecentrum: ‘Kijk! Daar ga ik wonen. Dat is mijn nieuwe huis!’ Het personeel reageerde dan altijd enthousiast. Zo begon ik een beetje aan het idee te wennen.”

Tijdens haar opname heeft Wilma goed contact met de woningcorporatie. “De woonconsulente was geduldig en dacht mee. Door de ongelukkige situatie is er zelfs een schikking getroffen met betrekking tot de huur. Later kwam mijn consulente langs met bloemen om mij beterschap te wensen. Dat was erg attent.”

### Compleet aangepast

Na drie maanden revalideren, kan Wilma haar nieuwe woning betrekken. In de maanden dat zij is opgenomen, zijn verschillende instanties bezig geweest om het appartement compleet aan te passen aan haar wensen en behoeften. Wilma: “Op de plek waar eerst een tweede slaapkamer zat, hebben ze een

aangepaste badkamer gerealiseerd. Ook de wc is verruimd en voorzien van beugels. Zo kan ik veel zelf doen en heb ik weinig hulp nodig.”

Ook ervaart Wilma de woonomgeving als erg prettig. Het appartement is gelegen in haar vertrouwde wijk en het winkelcentrum is aan de overkant van de straat. “Het mooiste aan mijn woning vind ik het uitzicht. Ik kijk uit op een kinderboerderij en een grote fontein. Ik heb nu al zin in de zomer. Dan kan ik van een afstandje naar alle dieren kijken en genieten van het weer.”

### Tip voor de woningcorporatie:

Geef de cliënt persoonlijke aandacht en betrek indien nodig hulpverleners, zoals een Wmo-consult of wijkcoach. Wilma vertelt: “Ik ben dankbaar voor alle hulp die ik in het proces heb ontvangen. Door de samenwerking tussen de woningcorporatie, de wijkcoach en de Wmo-consulente heb ik deze stap kunnen zetten.”

### Tip andere senioren:

Maak voor de verhuizing een financieel overzicht. Wilma benadrukt dat het in tijden van financiële onzekerheid belangrijk is om maandelijks geld over te houden. Zo kan je onverwachte kosten of een plotselinge verhoging in het levensonderhoud opvangen. “Het is belangrijk dat je ook geld hebt voor leuke dingen.”

# Meer lezen?



**Doorstroming stimuleren van senioren op de woningmarkt**  
Quickscan van tien praktijkvoorbeelden



**Beter benutten bestaande woningbouw**  
Onderzoek naar belemmeringen en kansen



**Woonvarianten voor senioren: hoe krijg je ze van de grond?**  
Lessen van tien initiatiefnemers



**Loont huren nog?**  
Een quickscan naar de financiële gevolgen van doorstroming van koop naar huur onder senioren



**Woonprofielen van senioren**



**Verdieping op gebiedsniveau**  
Bijlage van Woonprofielen van senioren

# Bijlage 1: Overzicht van deelnemers en dankbetuiging

## De deelnemers van het experiment:

- Amersfoort: De Alliantie & gemeente Amersfoort
- Apeldoorn: gemeente Apeldoorn & Groupius Wonen
- Breda: Laurentius
- Delft: gemeente Delft & Vidomes
- Eindhoven: Woonbedrijf & Wooninc.
- Enschede: Zorgcentrum de Posten & Gemeente Enschede & Domijn
- ErinThuis / Cosbo: ErinThuis & Cosbo Almelo
- Halderberge: gemeente Halderberge & Woonkwartier
- Hengelo: Welbions & Carintreggeland & Wijkkracht
- Provincie Gelderland: provincie Gelderland
- Provincie Utrecht: provincie Utrecht
- Schiedam: Woonplus & gemeente Schiedam
- Tilburg: TBV Wonen, Tiwos, WonenBreburch & gemeente Tilburg
- Utrecht: Mitros & gemeente Utrecht
- Woonzorg NL: Woonzorg NL
- Zaanstad: Parteon & gemeente Zaanstad

## Met dank aan:

Alisha Arjun Sharma, Amarens van der Meulen, André Buys, Anneke, Anne-Marie Buursteek-Kapitein, Annemarieke Koremans, Arianne Graafland, Arjan Primus, Bettina Vennik, Brian Mous, Brigitte Crooijmans, Carola Butink, Carolien, Cees, Corrie van den Berg, Daphne Toorman, Dave Sebo, Dion Heinis, Eefke Hendrickx, Elke Leijzer, Ellen Bierkens, Emmy, Erwin Smit, Erwin Wessendorp, Eva Landheer, Frank Dirks, Gerda Houtman, Guydo Reyneveld, Helen Hoogenhout, Henk, Henny, Huub Holthuizen, Ineke Visser, Ingrid Cleijpool, Inge, Ingrid de Gooijer, Jaap van Hoogmoed, Janniek de Vries, Jennifer Scholl, Joeri Migchelbrink, Joop, Karin Holthuizen, Karin Westerhof, Kenneth Gopal, Koos, Kris Briedjal, Krista Bosman, Lieke Wullems, Ludan Schmid, Maarten Vos, Marieke Born, Mariska Vereecken, Marjolein Kuipers, Marleen van Dongen, Marloes Derksen, Maud Brugman, Mieke de Vetter, Michael Stuart Fox, Mirjam Zerstegen, Nadia Maachi, Nancy Sebrechts, Nicole Zandhuis, Nihal Erten, Norbert de Leeuw, Perry Hoetjes, Pieter Buisman, Ploni Spit, Rabia el Aissati, Rembrandt de Vries, Renee Ranieri, Rini, Robert Olde Heuvel, Sigrid Mulder, Sjoukje Sikkema, Suzanne Nieuwenhuis, Toine Tak, Willeke Koops, Wilma, Wouter Kersten, Yvonne van den Braken, Zsuzsu Tavy.



# Bijlage 2: Inzendingen Doorstroomchallenge Utrecht

Provincie Utrecht daagde marktpartijen, woningcorporaties en particulieren uit om deel te nemen aan een doorstroomchallenge met als doel: concrete oplossingen ophalen die gemakkelijk realiseerbaar zijn en bijdragen aan doorstroming. Hieronder volgt een overzicht van de inzendingen, ingedeeld naar de thema's van de doorstroomchallenge.

## Aantrekkelijk woonconcept

- Samen buiten wonen alsof je op vakantie bent van de kleinlandgoedmakers; Kleinschalige nieuwbouw op vrijkomende boerenerven.
- Erfdelen: sociaal, duurzaam en kleinschalig wonen op het platteland; Vrijkomende agrarische erven benutten voor nieuwe woningen.
- 50-plusser en klusser van Steenvlinder; Nieuwbouw of transformatie van (maatschappelijk) vastgoed tot woonproject, incl. een collectieve ruimte / voorziening. Waarbij 'kluswoningen' worden gerealiseerd, in principe tot casco.
- De buurtgaard van Apto Architects; Woonconcept voor de stedelijke, actieve 50+er ("co-living in de 3e levensfase").

## Gebruik van data

- Tellers en Benoemers met De effecten van doorstroming meetbaar maken; Datamodel rekent effecten van (beleids-/programma-)keuzes door. (stimuleringsbudget)
- De Doorstroomtrein van Floqz; Regie voeren op een specifieke (lokale) woningmarkt (een wijk), waardoor zowel aan- als verkoop van een woning makkelijker wordt. Data helpen om de lokale verhuistrein 'aan elkaar te schakelen' (m.b.v. een puntensysteem) en zo lang mogelijk te maken. (1e prijs)
- Doorstromingsoplossing van Clappform; Potentiële verkopers en verhuiscoaches kunnen via een dashboard meer inzicht krijgen in mogelijkheden.

## Wegnemen van barrières

- De verhuiscoach van Stade Advies; De verhuiscoach van de koopsector. Persoonlijke, onafhankelijke motiverende begeleiding in zowel de oriëntatie- als de koopfase. (3e prijs)

## Bewustwording & positiviteit

- Verhuizen en geluk van Rhodé Zwijnenburg; Het aanspreken van het grote publiek via mediakanalen, in het specifiek de doelgroep die al is "doorgestroomd". Dit zorgt voor meer bewustwording, positiviteit en een makkelijke(-re) gespreksopener (2e prijs).

## Colofon

Dit is een uitgave van Platform31

Den Haag, juli 2022

**Auteurs:** Bella Bluemink en Susan van Klaveren (Platform31)

**Redactie:** Platform31

**Fotografie:** Alex Schröder en Platform31

**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 betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.*