

Goed wonen en welzijn voorkomt zorg

Een onderzoek naar huisvestingswensen van kwetsbare ouderen

Bachelor thesis van Misjel Bruijne

juni 2012



Afstudeerrichting

Real Estate Development
TBTB – AFO8 – 11

Student

M. (Misjel) Bruijne
1551221
BTB-8a

Lentestraat 12
2408NG Alphen aan den Rijn

Misjel.bruijne@student.hu.nl

06 – 44 61 54 08



Goed wonen en welzijn voorkomt zorg

Een onderzoek naar huisvestingswensen van kwetsbare ouderen
Bachelor thesis van Misjel Bruijne

juni 2012

Afstudeerrichting

Real Estate Development
TBTB – AFO8 – 11

Eerste interne afstudeerbegeleider

Ir. H. (Henk) Brinksmā
Docent Hogeschool Utrecht
Henk.brinksmā@hu.nl
06 – 49 31 74 77



Tweede interne afstudeerbegeleider

Ir. M. (Marieke) Venselaar
Docente Hogeschool Utrecht
Marieke.venselaar@hu.nl
06 – 41 58 54 05



Afstudeerbedrijf

Mitros Holding BV
Einsteinreed 133
3562GB Utrecht

Externe afstudeerbegeleider

Ir. K. (Kristien) Baartmans
Manager Maatschappelijk Vastgoed
Kbaartmans@mitros.nl
06 – 24 74 71 02



Student

M. (Misjel) Bruijne
1551221
BTB-8a



Lentestraat 12
2408NG Alphen aan den Rijn

Misjel.bruijne@student.hu.nl
06 – 44 61 54 08

Voorwoord

Woningcorporatie Mitros, de woningcorporatie die in de regio Utrecht in totaal ruim 65.000 inwoners huisvest, constateert een marktverschuiving. Een verschuiving in de woningmarkt waarbij de vraag naar wooncomplexen die geschikt zijn als huisvesting voor kwetsbare ouderen groeit. Deze ontwikkeling staat centraal bij de realisatie van dit onderzoeksrapport.

Dit onderzoeksrapport is opgesteld ter afronding van de opleiding Bouwtechnische Bedrijfskunde aan de Hogeschool van Utrecht. Na vier jaar studie wordt deze opleiding afgerond met een half jaar durend onderzoek in opdracht van een extern bedrijf. Woningcorporatie Mitros heeft mij deze kans begin 2012 geboden.

Via deze weg wil ik eenieder bedanken die bijgedragen heeft aan de totstandkoming van dit onderzoeksrapport. Vanuit woningcorporatie Mitros ben ik op een plezierige wijze begeleid. Kristien Baartmans gaf mij als bedrijfsbegeleidster de vrijheid om zelfstandig te werken, maar stond ten alle tijden voor mij klaar op het moment dat ik hier om vroeg. Ook op persoonlijk vlak heeft zij mij regelmatig tot denken aangezet en ik kan haar enkel dankbaar zijn voor de prettige begeleiding.

Daarnaast wil ik mijn begeleiding vanuit de Hogeschool van Utrecht, Henk Brinksma en Marieke Venselaar, bedanken. Gezamenlijk hebben zij mij voorzien van scherpe zienswijze, kritische opmerkingen en persoonlijke ervaringen. De inzet van beiden heeft haar uitwerking gevonden in dit onderzoeksrapport.

Tot slot wil ik mijn dank uiten richting mijn familie, goede vrienden en in het bijzonder mijn ouders. Laatstgenoemden hebben het mogelijk gemaakt om deze studie te behalen en hebben mij tijdens de gehele studie gesteund.

Rest mij u veel leesplezier te wensen,

Misjel Bruijne
Utrecht, juni 2012

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inhoudsopgave	6
Samenvatting.....	8
Hoofdstuk 1 – Inleiding.....	11
§ 1.1 – Aanleiding	11
§ 1.2 – Probleemstelling	13
§ 1.3 – Onderzoeksvragen.....	13
§ 1.4 – Doelstelling	14
§ 1.5 – Aanpassing ten opzichte van het Plan van Aanpak	14
§ 1.6 – Leeswijzer	15
Hoofdstuk 2 – Programma van Eisen	17
§ 2.1 – Onderzoeksopzet	17
§ 2.2 – Onderzoekspopulatie	17
§ 2.3 – Bevindingen: Doel Programma van Eisen	18
§ 2.4 – Bevindingen: Inhoud Programma van Eisen	18
§ 2.5 – Bevindingen: Verschillende fases, verschillende verschijningsvormen	20
§ 2.6 – Conclusies.....	21
Hoofdstuk 3 – Programma van Eisen Opplussen.....	23
§ 3.1 – Onderzoeksopzet	23
§ 3.2 – Onderzoekspopulatie	24
§ 3.3 – Bevindingen: Ontwikkeling Programma van Eisen Opplussen.....	24
§ 3.4 – Bevindingen: Inhoud Programma van Eisen Opplussen	25
§ 3.5 – Conclusies.....	27
Hoofdstuk 4 – Documentenanalyse	29
§ 4.1 – Onderzoeksopzet	29
§ 4.2 – Onderzoekspopulatie	29
§ 4.3 – Bevindingen: Rapport van Sociaal en Cultureel Planbureau	30
§ 4.4 – Bevindingen: Rapport van CliëntenBelang Utrecht	31
§ 4.5 – Bevindingen: Meetlat van Stichting Utrechtse Woningcorporaties	31
§ 4.6 – Bevindingen: Verschillen in detail.....	32
§ 4.7 – Conclusies.....	34

Hoofdstuk 5 – Onderzoek klantenpanel ‘De Dame’	35
§ 5.1 – Onderzoeksopzet	35
§ 5.2 – Onderzoekspopulatie	37
§ 5.3 – Bevindingen: Toegankelijkheid complex	38
§ 5.4 – Bevindingen: Toegankelijkheid woning.....	39
§ 5.5 – Bevindingen: Omgeving	40
§ 5.6 – Bevindingen: Veiligheid.....	41
§ 5.7 – Conclusies.....	42
 Hoofdstuk 6 – Onderzoek thuiszorgorganisatie Careyn	 43
§ 6.1 – Onderzoeksopzet	43
§ 6.2 – Onderzoekspopulatie	44
§ 6.3 – Bevindingen: Toegankelijkheid complex	44
§ 6.4 – Bevindingen: Toegankelijkheid woning.....	45
§ 6.5 – Bevindingen: Omgeving	46
§ 6.6 – Bevindingen: Veiligheid.....	47
§ 6.7 – Conclusies.....	48
 Hoofdstuk 7 – Conclusies en aanbevelingen	 49
§ 7.1 – Programma van Eisen (Opplussen)	50
§ 7.2 – Inhoud en vorm Programma van Eisen Opplussen.....	51
§ 7.3 – Nabeschouwing	52
 Bronnenlijst	 53
Boeken	53
Rapporten	53
Artikelen	54
Websites.....	54
 Bijlagen.....	 55
Bijlage 1 – Programma van Eisen Opplussen	57
Bijlage 2 – Quicksan	63
Bijlage 3 – Opzet interview klantenpanel	65
Bijlage 4 – Brief deelname klantenpanel.....	67
Bijlage 5 – Opzet interview Careyn.....	69

Samenvatting

In januari 2012 heeft Utrechtse woningcorporatie Mitros de opdracht gegeven tot uitvoer van dit onderzoek. Als aanleiding van dit onderzoek neemt Mitros een verschuiving in de vraagzijde van de woningmarkt waar. De Nederlandse vergrijzing en de extramuralisering resulteren in een groeiende groep ouderen die niet perse zorg-, maar in elk geval hulpbehoevend zijn; de doelgroep kwetsbare ouderen.

Vanwege de grote geboortegolf rond 1946/'47 en de alsmaar toenemende levensverwachting is er in Nederland sprake van vergrijzing. De gemiddelde leeftijd van Nederlanders stijgt. Verhoudingsgewijs maken steeds meer senioren deel uit van de totale Nederlandse bevolking. Daarnaast is er in Nederland sprake van extramuralisering, wat inhoudt dat de kwetsbare ouderen vaker en langer zelfstandig blijven wonen. Enerzijds omdat de overheid dit aanmoedigt en anderzijds omdat de kwetsbare ouderen dit zelf wensen.

Om als kwetsbare oudere zelfstandig te kunnen blijven wonen, dient een woning te voldoen aan bepaalde wooneisen. Mitros heeft in het derde kwartaal van 2011 een Programma van Eisen Opplussen opgesteld waarin de specifieke wooneisen van kwetsbare ouderen zijn benoemd. Opplussen staat voor het geschikt maken van een 'normale woning' als huisvesting voor kwetsbare ouderen.

Dit onderzoek kent als doel om de inhoud en vorm van dit Programma van Eisen Opplussen te controleren. Enerzijds om meer fundering voor dit document te generen en anderzijds om mogelijke verbeteringen te kunnen benoemen. Om dit doel te bereiken werd de volgende probleemstelling gesteld:

Zijn het huidige Programma van Eisen Opplussen en de quickscan om te bepalen of een wooncomplex geschikt te maken is als wooncomplex voor kwetsbare ouderen qua inhoud en vorm correct?

Het onderzoek naar deze probleemstelling is aangevangen met een theoretische toelichting op het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen is een gefaseerd document waarin opdrachtgever en opdrachtnemer communiceren over behoeften, eisen, wensen en verwachtingen van de opdrachtgever en mogelijke toekomstige gebruikers van een woning/wooncomplex. Een dergelijk Programma van Eisen komt volgens de Stichting BouwResearch tot stand via zes bouwstenen: projectdefinitie, gebruiksfunctie, waarden, beeldvorming, budgetten en normen.

Deze theoretische benadering is hierna vergeleken met het Programma van Eisen Opplussen van Mitros. Het Programma van Eisen Opplussen is een lijst van specifieke woonwensen van kwetsbare ouderen. Onder andere wordt in het document voorgeschreven dat er geen drempels in de woning aanwezig mogen zijn en dat de woonkamer voldoende groot dient te zijn om met een rolstoel in te kunnen keren. Uit het vergelijk met theorie blijkt dat dit Programma van Eisen Opplussen niet overeenkomt met de theorie. Er bevindt zich een discrepantie tussen beiden.

In tegenstelling tot de theorie bevat het Programma van Eisen Opplussen enkel specifieke wooneisen voor kwetsbare ouderen. Deze eisen bestaan enkel uit waarden en de bijbehorende normen. Uit dit gegeven kan geconcludeerd worden dat een Programma van Eisen Opplussen geen compleet Programma van Eisen is, de andere vier bouwstenen ontbreken immers.

Daarentegen is het Programma van Eisen Opplussen een goed ingrediënt voor maken van een compleet Programma van Eisen. Op het moment dat Mitros een project ontwikkelt zal er altijd een Programma van Eisen geschreven worden. Als dit een project betreft waarbij een 'normale' woning geschikt gemaakt wordt als huisvesting voor kwetsbare ouderen dan kan het Programma van Eisen Opplussen gebruikt worden als onderlegger. Het gebruik van een dergelijke onderlegger waarborgt de compleetheid en de kwaliteit van het Programma van Eisen voor een 'opplus-project'. Aan de hand van dit onderzoek wordt Mitros aangeraden om het Programma van Eisen Opplussen aan te vullen met een gebruiksaanwijzing voor de werknemers die met het document gaan werken.

Behalve het vergelijk van het Programma van Eisen Opplussen met de theorie achter een Programma van Eisen, zijn de inhoud en de vorm onderzocht. Dit is onderzocht via een documentenanalyse, meerdere interviews met kwetsbare ouderen en een interview met twee medewerkers van thuiszorgorganisatie Careyn.

Als conclusie op het onderzoek naar de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen mag worden genoemd dat deze van behoorlijk hoog niveau is. Vanuit het onderzoek zijn er slechts enkele eisen aan het licht gekomen die Mitros niet heeft benoemd in haar Programma van Eisen. Aan de hand van dit onderzoek wordt Mitros aangeraden om te overwegen of het Programma van Eisen Opplussen aangevuld zou moeten worden.

Als conclusie op het onderzoek naar de vorm van het Programma van Eisen Opplussen mag worden genoemd dat de vorm onoverzichtelijk en onduidelijk is. Een juiste en doordachte opbouw van het Programma van Eisen Opplussen maakt het document handzamer en aantrekkelijker in gebruik. Eén van de bronnen die gebruikt wordt bij de documentenanalyse, de meetlat van de Stichting Utrechtse Woningcorporaties, is een goed voorbeeld van een handzame en aantrekkelijke vormgeving. Aan de hand van dit onderzoek wordt Mitros aangeraden om het Programma van Eisen Opplussen op een gelijke wijze vorm te geven als de meetlat van de Stichting Utrechtse Woningcorporatie. Hierin worden de eisen opgedeeld in de noemers 'toegankelijkheid complex' en 'toegankelijkheid woning'. De eisen van het Programma van Eisen die niet onder één van deze noemers passen, hebben allemaal betrekking tot de omgeving van de woning/wooncomplex. 'Omgeving' is een geschikte noemer om het Programma van Eisen Opplussen te completeren.

Hoofdstuk 1 – Inleiding

§ 1.1 – Aanleiding

"Oma, wat doet u gek?", vraagt Rick aan zijn grootmoeder. Rick heeft samen met zijn grootmoeder boodschappen gedaan bij een supermarkt in de grote stad. Een hele belevenis, want ze waren niet met de auto gegaan zoals mama altijd doet. "Oma kan niet zo goed meer autorijden", heeft mama ooit tegen Rick gezegd. Nu heeft Rick in maar liefst twee verschillende bussen gezeten en heeft hij hele stukken gelopen. Voor Rick een leuke gebeurtenis, maar grootmoeder heeft er zichtbaar moeite mee. "Was de supermarkt maar wat dichterbij", hoorde Rick zijn grootmoeder mompelen. Gelukkig zijn ze weer veilig thuisgekomen. "Oma, wat doet u gek?", vraagt Rick nogmaals. Rick ziet oma met een rollator vol met boodschappen achterstevoren de entreehal van het complex binnen lopen. "Ja mijn jongen", zegt oma tegen haar kleinzoon, "ik kan alleen nog maar binnen komen als ik achterstevoren wandel. Mijn benen zijn niet meer zo goed als die van jou. Zie je die drempels bij de voordeur?" Grootmoeder wijst naar de verhoging bij de voordeur. "Als ik vooruit loop met de rollator dan kom ik daar niet overheen. Achterstevoren gaat het ook niet gemakkelijk, maar lukt het gelukkig wel." Rick kijkt oma gek aan, hij begrijpt niet waarom ze perse achterstevoren moet lopen en springt zelf vrolijk over de drempel heen.

Zomaar een voorbeeld van een grootmoeder met haar kleinzoon. Grootmoeder is geestelijk volledig gezond, maar heeft fysieke klachten. 'Ouderdom komt met gebreken'; de gewrichten in haar benen zijn versleten en bij het lopen is er hulp van een rollator benodigd. De afstand tot de supermarkt en de aanwezigheid van drempels worden duidelijk als vervelend bevonden. Graag zou zij willen wonen in een woning die toegankelijker is met een rollator en zich bevindt in de omgeving van een supermarkt en andere voorzieningen.

Deze grootmoeder valt binnen de doelgroep 'kwetsbare ouderen'. De hoeveelheid zelfstandig wonende kwetsbare ouderen is in Nederland aan het groeien. Deze groei resulteert uit twee ontwikkelingen: de vergrijzing en de extramuralisering.

De vergrijzing

Vanwege de grote geboortegolf rond 1946/'47 en de alsmat toenemende levensverwachting is er in Nederland sprake van vergrijzing.^{1 en 2} De gemiddelde leeftijd van Nederlanders stijgt. Verhoudingsgewijs maken steeds meer senioren deel uit van de totale Nederlandse bevolking.

1 Bron: CBS. *Regionale bevolkings en allochtonenprognose 2005-2025* (2012)

2 Bron: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/vergrijzing/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3511-wm.htm> (23februari 2012)

De extramuralisering

"Als samenleving vinden wij het belangrijk dat mensen zoveel mogelijk de regie houden over hun eigen leven en welzijn. Een woning waarin zij zelfstandig kunnen wonen is daarvoor belangrijk. Die woningen moeten dan wel geschikt zijn, ook als mensen ouder worden en extra voorzieningen in de woning nodig hebben." ⁴ Om als samenleving te voorzien in dit belang vindt er extramuralisering plaats. Extramuralisering houdt in dat personen minder snel intramuraal (in een zorginstelling) gaan wonen, maar langer zelfstandig blijven wonen. Het aanbieden van geschikt vastgoed voor deze kwetsbare senioren is hierbij gewenst. ³

Reactie woningcorporatie Mitros

Als Nederlandse woningcorporatie is de Utrechtse woningcorporatie Mitros (hierna: Mitros) via de Woningwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector ⁴ wettelijk gebonden om zorg te dragen voor de volkshuisvesting. Zodoende dient Mitros haar woningvoorraad op een dergelijke manier te beheren dat er het juiste vastgoed, in de juiste aantallen, op de juiste plek en met de juiste combinatie van benodigde voorzieningen aanwezig is voor de Utrechtse inwoners.

Binnen Mitros is er in het derde kwartaal van 2011 onderzoek gedaan naar de eisen en wensen die gesteld worden aan een woning die geschikt is voor kwetsbare ouderen. Dit onderzoek heeft in november 2011 geresulteerd in een Programma van Eisen Opplussen. 'Opplussen' is een tem die staat voor het geschikt maken van woningen als huisvesting voor kwetsbare senioren. In het Programma van Eisen Opplussen wordt een overzicht gegeven van specifieke wooneisen van kwetsbare ouderen. Een onderdeel van het Programma van Eisen Opplussen is een quickscan waarmee voor woningen snel bepaald kan worden of het mogelijk is om deze op te plussen. Nadere toelichting op dit Programma van Eisen Opplussen is te vinden in het derde hoofdstuk van dit onderzoeksrapport.

Het Programma van Eisen Opplussen is in het derde kwartaal van 2011 opgesteld aan de hand van een onderzoek naar drie documenten. Na het opstellen zijn er bij Mitros andere bruikbare bronnen aan het licht gekomen. Het is de wens van Mitros om het huidige Programma van Eisen Opplussen te analyseren aan de hand van deze nieuwe bronnen.

3 Bron: KCWZ. *Praktijkgids voor het aanpassen van de woningvoorraad via Opplussen Nieuwe Stijl* (2012)

4 Bron: VROM. *Besluit Beheer Sociale-Huursector* (2005)

§ 1.2 – Probleemstelling

Zijn het huidige Programma van Eisen Opplussen en de quickscan om te bepalen of een wooncomplex geschikt te maken is als wooncomplex voor kwetsbare ouderen qua inhoud en vorm correct?

§ 1.3 – Onderzoeksvragen

Om een oplossing te bieden voor de probleemstelling is het nodig om een onderzoek te verrichten aan de hand van meerdere onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen zijn onder te verdelen in verschillende soorten vragen. De toelichting op de aanpak en achtergrond van de verschillende onderzoeksvragen is te vinden in het tweede hoofdstuk: Projectactiviteiten.

Programma van Eisen

- Wat is het doel van een Programma van Eisen?
- Wat is de inhoud van een Programma van Eisen?
- Hoe wordt een Programma van Eisen gebruikt?

Programma van Eisen Opplussen

- Hoe ziet het Programma van Eisen Opplussen van Mitros er uit?
- Hoe is het Programma van Eisen Opplussen van Mitros tot stand gekomen?
- Komt het Programma van Eisen Opplussen van Mitros overeen met de theorie achter het Programma van Eisen?

Documentenanalyse

- Wat zegt rapport 'Kwetsbare ouderen' van het Sociaal en Cultureel Planbureau over de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Wat zegt rapport 'Gradaties in de toegankelijkheid van woningen' van stichting CliëntenBelang Utrecht over de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Wat zegt de meetlat van de Stichting Utrechtse Woningcorporaties over de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?

Klantenpanel

- Wat is de mening van een klantenpanel over de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Welke eisen van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros worden het belangrijkste bevonden door het klantenpanel?
- Ontbreken er nog eisen in het Programma van Eisen Opplussen van Mitros volgens het klantenpanel?

Thuiszorgaanbieder Careyn (Utrecht)

- Wat is de mening van de thuiszorgorganisatie Careyn over de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Welke eisen van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros worden het belangrijkst bevonden door de thuiszorgorganisatie Careyn?
- Ontbreken er nog eisen in het Programma van Eisen Opplussen van Mitros volgens de thuiszorgorganisatie Careyn?

§ 1.4 – Doelstelling

Binnen vier maanden kennis vergaren en onderzoeksresultaten presenteren over mogelijke verbeteringen, qua zowel inhoud als vorm, voor het huidige Programma van Eisen Opplussen.

§ 1.5 – Aanpassing ten opzichte van het Plan van Aanpak

Vanwege vernieuwend inzicht is in het verloop van het onderzoek het ontwerp en de methode van het onderzoek aangepast. Het Programma van Eisen Opplussen zou enkel via de documentenanalyse (hoofdstuk 4) worden onderzocht. Naar verloop van het onderzoek is er voor gekozen om dieper op de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen in te gaan door deze ook te onderzoeken door middel van een klantenpanel (hoofdstuk 5) en een interview met twee medewerkers van thuiszorgaanbieder Careyn (hoofdstuk 6).

Deze vernieuwende diepgang in het onderzoek is ten koste gegaan van de breedte van het onderzoek. Na het onderzoek naar de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen is het niet, vanwege de beschikbare tijd, niet mogelijk geweest om het geplande instrumentarium te ontwikkelen.

De keuze voor deze aanpassing op het Plan van Aanpak heeft meegedragen aan de kwaliteit van het onderzoek. Door dieper op de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen in te gaan kan er meer fundering aan dit document worden toegekend.

§ 1.6 – Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk wordt het Programma van Eisen in een theoretisch kader geplaatst door te kijken naar het doel, de ontwikkeling en de fasering van een Programma van Eisen.

In het derde hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op het Programma van Eisen Opplussen. Hierbij wordt deze praktijk vergeleken met de theoretische achtergrond van hoofdstuk twee.

In het vierde hoofdstuk wordt de inhoud en vorm van het Programma van Eisen Opplussen vergeleken met drie wetenschappelijk literaire bronnen.

In het vijfde hoofdstuk wordt de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen vergeleken met de mening van acht kwetsbare ouderen.

In het zesde hoofdstuk wordt de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen vergeleken met de mening van de twee medewerkers van Utrechtse thuiszorgorganisatie Careyn.

Deze vijf hoofdstukken (twee tot en met zes) zijn ieder opgebouwd aan de hand van een inleiding, de onderzoeksopzet, de onderzoekspopulatie, de bevindingen van het onderzoek en de conclusies die getrokken worden aan de hand van het onderzoek.

In het zevende hoofdstuk worden de conclusies behorende tot het gehele onderzoek benoemd. Hierbij zijn alle conclusies van hoofdstuk twee tot en met zes meegenomen. Bij het schrijven van dit hoofdstuk is geprobeerd het hoofdstuk zelfstandig leesbaar te maken.

Tot slot is in het zevende hoofdstuk een paragraaf opgenomen ter nabeschuiving op het onderzoek. Enerzijds om te evalueren hoe het onderzoek is verlopen en anderzijds handvatten te bieden voor onderzoeken die mogelijk een goed vervolg kunnen zijn op dit onderzoek.

Hoofdstuk 2 – Programma van Eisen

Bij de ontwikkeling en realisatie van een klassiek bouwproject is er een partij de opdrachtgever en een partij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer realiseert een bouwproject in opdracht van de opdrachtgever. Zo heeft bijvoorbeeld een toekomstige bewoner de vraag naar een woning en tracht een projectontwikkelaar aan deze vraag te voldoen. Indien (toekomstige) bewoners huren bij een woningcorporatie zijn zij indirect de opdrachtgever. Een woningcorporatie tracht zo mogelijk aan de wensen en eisen van haar bewoners te voldoen. Om als projectontwikkelaar aan de vraag van de opdrachtgever te kunnen voldoen dienen de eisen en wensen bekend te zijn. Iedere opdrachtgever heeft haar pakket eisen en wensen behorende bij de woning die gerealiseerd zal worden. Het in kaart brengen van deze wensen en eisen wordt binnen het bouwproces aangeduid met de term programmeren. Het document waarin de eisen en wensen worden vastgelegd is het Programma van Eisen.⁵

- Wat is het doel van een Programma van Eisen?
- Wat is de inhoud van een Programma van Eisen?
- Hoe wordt een Programma van Eisen gebruikt?

§ 2.1 – Onderzoeksopzet

Dit gedeelte van het onderzoek is kwalitatief onderzoek in de vorm van een onderzoek naar literaire wetenschappelijke bronnen. Door verschillende bronnen met elkaar te vergelijken is het mogelijk een synthese te trekken. Een synthese geeft weer wat de overeenkomsten zijn tussen de verschillende bronnen en maakt het mogelijk deze bronnen met elkaar te vergelijken. De gevonden overeenkomsten zijn de bevindingen van het onderzoek en zullen resulteren in een conclusie.

§ 2.2 – Onderzoekspopulatie

In verschillende wetenschappelijke bronnen wordt er gesproken over het bouwkundige programmeren en het Programma van Eisen. In het tiende deel van Jellema-serie, 'Ontwerpen', wordt het Programma van Eisen behandeld. Daarnaast wordt dit onderwerp toegelicht en besproken door universitair docent Vastgoedbeheer Ir. D.J.M. van der Voordt in een dictaat wat gebruikt wordt als lesstof binnen de faculteit Bouwkunde van de Technische Universiteit Delft. Ten slotte heeft Stichting BouwResearch (hierna: SBR) in 2006 het rapport 'Bouwen aan het Programma van Eisen' gepubliceerd.

⁵ Bron: Dr. Ir. Van der Voordt, D.J.M. *Inleiding Vastgoedmanagement* (2004)

§ 2.3 – Bevindingen: Doel Programma van Eisen

Volgens de SBR (2006) is het Programma van Eisen een geordende verzameling van gegevens die de huisvestingsbehoefte weergeven. Op basis hiervan wordt enerzijds het ontwerp voor verbouwing of nieuwbouw gemaakt en getoetst. Anderzijds wordt het project op basis van het Programma van Eisen uitgevoerd totdat het desbetreffende bestek kan worden gevolgd.⁶

Het programma van Eisen is een document dat dient om:⁷

- in de *communicatie* tussen de opdrachtgever en toekomstige gebruikers van een bouwwerk enerzijds en de architect en adviseurs anderzijds,
- op basis van *uitgangspunten* en rekening houdend met *voorwaarden*,
- de *behoeften, eisen, wensen en verwachtingen* van opdrachtgever en gebruikers,
- via een *samenhangend* geheel van activiteiten, gericht op eenduidig en volledig verzamelen, bewerken, evalueren en overdragen van informatie,
- gefaseerd van globaal naar gedetailleerd in te brengen in het ontwerpproces.

In essentie geeft een Programma van Eisen antwoord op de vragen 'Wie?', 'Waarom?', 'Wat en hoeveel?', 'Waar?' en 'Wanneer?'.

§ 2.4 – Bevindingen: Inhoud Programma van Eisen

De SBR stelt: 'voorwaarde voor een goed gebouw is een goed Programma van Eisen'. Om schrijvers van een Programma van Eisen een zet in de goede richting te geven heeft de SBR een handleiding geschreven. Deze handleiding is in december 2004 gepubliceerd onder de naam 'Bouwstenen, gids bij het maken van een programma van eisen'.⁷

In deze publicatie wordt de essentie van een Programma van Eisen herleid tot zes te nemen stappen; de bouwstenen.

Projectdefinitie

De eerste bouwsteen is een algemene beschrijving van de huisvestingsopgave. Er wordt antwoord gegeven op de vragen 'wat?', 'wie?', 'waarom?' en 'wanneer?'. Meteen in dit eerste hoofdstuk krijgt de gebruiker van het Programma van Eisen inzicht in de huisvestingsopgave.

⁶ Bron: SBR. *Bouwen aan het Programma van Eisen* (2006).

⁷ Bron: SBR. *Bouwstenen, gids bij het maken van een Programma van Eisen* (2004).

Gebruiksfunctie

De tweede bouwsteen gaat over de gebruiksfunctie van het gebouw. Aan welke activiteiten dient het gebouw en de omgeving onderdak te bieden? Bij een woning dient er nagedacht te worden over de hoeveelheid verschillende vertrekken en de grote hiervan. Hoeveel slaapkamers zijn er nodig en wat is de gewenste grote van de woonkamer?

Waarden

De derde bouwsteen wordt 'waarden' genoemd. Hoeveel waarde wordt er aan de verschillende gebruiksfuncties gehecht? Hoe belangrijk is de indeling van de woning? Hoe belangrijk is het bijvoorbeeld dat er vier losse slaapkamers zijn? Deze waarden worden in eerste instantie uitgedrukt in 'gebruikerstaal' en zijn nog globaal.

Beeldvorming

De vierde bouwsteen gaat over beeldvorming. Door gebruik te maken van referentiebeelden kunnen de gewenste gebruiksfuncties en waarden via beelden toegelicht worden. Wat is de gewenste afwerkingskwaliteit van de verschillende ruimtes? Door gebruik te maken van referentiebeelden wordt een aanzet gegeven tot het bepalen van het benodigde budget.

Budgetten

Hoeveel geld en tijd krijgt de opdrachtnemer tot zijn beschikking om aan de huisvestingsvraag van de opdrachtgever te voldoen?

Normen

In de laatste bouwsteen worden de eisen en wensen die tot dusver in gebruikerstaal zijn geformuleerd vertaald naar harde bruikbare eisen. "Normen zijn de maatstaven waarmee de verschillende stadia van het ontwerp aan het Programma van Eisen worden getoetst." (Stichting Bouwresearch) Hier worden de globale waarden uitgedrukt in gedetailleerde normen.

§ 2.5 – Bevindingen: Verschillende fases, verschillende verschijningsvormen

Bij de formulering van het doel van een Programma van Eisen is door de SBR als laatste eigenschap toegevoegd: 'gefaseerd van globaal naar gedetailleerd in te brengen in het ontwerpproces'.

De realisatie van een bouwproject kent verschillende activiteiten. Grofweg zijn de activiteiten in te delen binnen vijf fases: de initiatieffase, de definitiefase, de ontwerpfase, de uitvoeringsfase en de nazorgfase.⁸ In de initiatief- en definitiefase vindt het programmeren van het bouwproject plaats. Opdrachtgever en opdrachtnemer brengen de eisen en wensen van de samenwerkende partijen in kaart in het eerste Programma van Eisen. Op dit moment wordt er nog vooral gesproken in waarden (bouwsteen drie) en nog niet in normen (bouwsteen zes). Zo wordt er bijvoorbeeld wel genoemd dat er een grote woonkamer met uitzicht op de tuin gewenst is, maar nog niet dat deze 8,25 bij 6,67 meter dient te zijn.

Met behulp van dit globale Programma van Eisen wordt het eerste ontwerp gemaakt: het structuurontwerp. Hierna wordt het structuurontwerp nog meerdere keren aangepast en geoptimaliseerd. Eerst is er na het structuurontwerp minimaal één voorlopig ontwerp, waarna het een definitief ontwerp wordt en uiteindelijk zal resulteren in een technisch ontwerp (bestek). Het Programma van Eisen groeit mee met deze ontwikkeling. Naar mate de ontwikkeling van het uiteindelijk (technische) ontwerp vordert zal het Programma van Eisen ook steeds veranderen. Het Programma van Eisen is een groeiend document; van globaal naar gedetailleerd.

⁸ Bron: NEPROM. *Handboek Projectontwikkeling* (2008).

§ 2.6 – Conclusies

In dit eerste inhoudelijke hoofdstuk is een theoretisch kader geschetst om het begrip Programma van Eisen. Om het Programma van Eisen Opplussen van Mitros inhoudelijk te kunnen analyseren is dit theoretische kader een vereiste. Een gefundeerde theoretische kennis van het onderzoeksonderwerp waarborgt de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

De bevindingen in dit hoofdstuk (de theorie) worden in het derde hoofdstuk vergeleken met de praktijk. Komt het Programma van Eisen Opplussen overeen met de theorie achter een Programma van Eisen?

Hoofdstuk 3 – Programma van Eisen Opplussen

Woningcorporatie Mitros huisvest in Utrecht en Nieuwegein in totaal ongeveer 65.000 inwoners in 30.000 verhuureenheden. Door de vergrijzing en de extramuralisering zijn er steeds meer kwetsbare ouderen die zelfstandig willen en moeten blijven wonen. Mitros dient bij het beheer van haar vastgoedportefeuille rekening te houden met deze ontwikkeling. Zij zal woningen aan moeten gaan bieden waar deze kwetsbare ouderen in kunnen wonen. Beleidsmatig is er bepaald dat er wooncomplexen opgeplust dienen te worden. Het opplussen van een wooncomplex houdt in dat een wooncomplex geschikt gemaakt wordt als huisvesting voor kwetsbare ouderen. Om vast te leggen aan welke eisen een wooncomplex die geschikt is voor kwetsbare ouderen dient te voldoen is er door twee werknemers van Mitros (Yuen-Kwan Lam en Kristien Baartmans) in november 2011 een Programma van Eisen Opplussen geschreven. Dit Programma van Eisen Opplussen waarborgt de gewenste kwaliteit voorafgaand aan ieder project waarbij een wooncomplex wordt opgeplust. Als onderdeel van het Programma van Eisen is er tegelijkertijd, door dezelfde twee werknemers, een quickscan ontwikkeld. Deze quickscan wordt gebruikt om te bepalen of bestaande bouw geschikt te maken is als huisvesting voor kwetsbare senioren. Bij het maken van het Programma van Eisen Opplussen is het uitgangspunt ingenomen dat de woningen in een complex een niveau van rolstoeltoegankelijk en rollatordoorgankelijk dienen te bereiken. Een wooncomplex die aan het Programma van Eisen Opplussen voldoet, wordt door Mitros als seniorencomplex gedefinieerd.

In dit hoofdstuk wordt het Programma van Eisen Opplussen vergeleken met het theoretische kader van een Programma van Eisen (hoofdstuk 2). Bij dit maken van dit vergelijk staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Hoe ziet het Programma van Eisen Opplussen van Mitros er uit?
- Hoe is het Programma van Eisen Opplussen van Mitros tot stand gekomen?
- Komt het Programma van Eisen Opplussen van Mitros overeen met de theorie achter het Programma van Eisen?

§ 3.1 – Onderzoeksopzet

Om het Programma van Eisen Opplussen te vergelijken met het theoretische kader achter het Programma van Eisen wordt er kwalitatief onderzoek verricht naar het huidige Programma van Eisen Opplussen. Hiermee wordt de inhoud geanalyseerd. Daarnaast vinden er twee interviews plaats om te onderzoeken hoe het Programma van Eisen Opplussen tot stand is gekomen.

§ 3.2 – Onderzoekspopulatie

Er is onderzoek gedaan naar het Programma van Eisen Opplussen zoals deze in het derde kwartaal van 2011 ontwikkeld is door twee medewerkers van Mitros.

Daarnaast zijn deze beide medewerkers van Mitros, Yuen-Kwan Lam en Kristien Baartmans, gevraagd naar het ontstaan van het Programma van Eisen Opplussen.

§ 3.3 – Bevindingen: Ontwikkeling Programma van Eisen Opplussen

Het Programma van Eisen is opgesteld aan de hand van kwalitatief onderzoek naar drie verschillende bronnen:

- Klantenpanel op 31 oktober 2011;
- Handboek voor Toegankelijkheid van Maarten Wijk;
- WoonKeur Bestaande Bouw van SKW Certificate BV.

Klantenpanel

Op 31 oktober 2011 organiseerde Mitros Nieuwegein een klantenpanel. Aan het panel deden twaalf huurders van Mitros mee, in de leeftijd van 65 tot 85 jaar. Door middel van het panel wilde Mitros meer inzicht krijgen hoe senioren te verleiden om te verhuizen van een 'reguliere' woning naar een seniorenwoning. Om dit te bepalen stonden er drie vragen centraal:

- Hoe oriënteren senioren zich op de woningmarkt en hoe kan Mitros hierop anticiperen in haar dienstverlening?
- Welke eigenschappen van het aanbod van seniorenwoningen van Mitros worden gewaardeerd en wat behoeft verbetering?
- Welke middelen kan Mitros inzetten om senioren vanaf 65 jaar te verleiden om door te stromen naar een seniorenwoning?

De resultaten van het panel zijn in een verslag uitgewerkt door het Centrum van Woononderzoek. In dit verslag zijn de woonwensen van de deelnemende senioren beschreven.

Handboek voor Toegankelijkheid

In maart 2008 kwam de zesde druk van het boek van Maarten Wijk uit; Handboek voor Toegankelijkheid. In dit boek worden vele aspecten en variabelen genoemd die aan de toegankelijkheid van buitenruimte, gebouwen en woningen zijn verbonden. Zo geeft het boek onder andere aandachtspunten voor het ontwerpen, uitvoeren en beheren van verschillende verblijfsplekken in buitenruimten, gebouwen en woningen. Er wordt bijvoorbeeld genoemd hoeveel ruimte er in een slaapkamer of badkamer nodig is om met een rolstoel te kunnen keren. Dit handboek heeft zijn waarde bewezen: het is terug te vinden in bouwregelgeving, wordt vaak genoemd in referenties van Programma's van Eisen en wordt bij het ontwerpen veelvuldig geraadpleegd.

WoonKeur Bestaande Bouw

In oorsprong is WoonKeur een certificaat dat kan worden afgegeven aan nieuwbouwwoningen, waarbij speciale aandacht is gegeven aan de gebruikskwaliteit, dat wil zeggen het praktisch, veilig en gezond gebruik. Aan de hand van opgestelde criteria wordt door SKW Certificate BV getoetst of een nieuwbouwwoning in aanmerking komt voor WoonKeur.

Naast deze WoonKeur Nieuwbouw is er in juni 2010 de WoonKeur Bestaande Bouw ontstaan. Het WoonKeur Bestaande Bouw bestaat uit een tweetal certificaten; 'certificaat A; rollatorgeschikt' en 'certificaat B; rolstoelgeschikt'. In beiden certificaten staan fysieke eisen genoemd die allemaal dienen te voldoen om het certificaat voor een woning te behalen.

§ 3.4 – Bevindingen: Inhoud Programma van Eisen Opplussen

De drie bronnen hebben in samenwerking met de expertise van Yuen-Kwan Lam en Kristien Baartmans geresulteerd in het Programma van Eisen Opplussen. Het Programma van Eisen Opplussen is een lijst met specifieke wooneisen die kwetsbare ouderen stellen aan hun huisvesting. Deze eisen zijn in een zeer gedetailleerde wijze weergegeven. Zo wordt er bijvoorbeeld op de millimeter nauwkeurig gesteld hoe breed de toegangsdeur van een woning ten minste zou moeten zijn.

In de theorie (paragraaf 2.4) wordt gesproken over de inhoud van een Programma van Eisen. Volgens het SBR wordt een Programma van Eisen opgebouwd aan de hand van zes bouwstenen: projectdefinitie, gebruiksfunctie, waarden, beeldvorming, budgetten en normen.⁹ Het Programma van Eisen Opplussen is een lijst met waarden en normen. Eén van de waarden is een aanwezige toegangsdeur van een woning die ten minste breed genoeg is om met een rolstoel te passeren. De bijhorende norm is dat de dagmaat van de deur ten minste 850 millimeter breed dient te zijn. Alle eisen die Mitros in haar Programma van Eisen stelt zijn voortgekomen uit de bouwsteen 'waarden' en de bouwsteen 'normen'. De vier andere theoretische bouwstenen ontbreken in het Programma van Eisen Opplussen.

Het volledige Programma van Eisen Opplussen is terug te vinden in bijlage 1.

⁹ Bron: Bouwstenen, gids bij het maken van een Programma van Eisen – SBR

Als onderdeel van het Programma van Eisen Opplussen is er door Mitros een quickscan gerealiseerd. De quickscan kent als doel om te bepalen of een woning geschikt te maken is voor het huisvesten van kwetsbare senioren. De quickscan is tot stand gekomen door de meest essentiële eisen te scheiden van de minder essentiële. Zo is het niet zo belangrijk of de woning voldoende verlicht is met kunstverlichting, omdat dit tegen een lage kostprijs aan te passen is. Wel is het essentieel dat de toegangsdeuren allen voldoende breed zijn en de ruimtes in een woning allemaal groot genoeg zijn om met een rollator of rolstoel in te kunnen keren. In tegenstelling tot de aanwezige kunstverlichting zijn dergelijke eigenschappen van een woning niet op een eenvoudige en goedkope wijze aan te passen. Zodoende is het voor Mitros financieel niet aantrekkelijk om een dergelijk complex geschikt te maken als huisvesting voor kwetsbare ouderen.

De volledige quickscan is terug te vinden in bijlage 2.

Als via de quickscan wordt bepaald of het aantrekkelijk is voor Mitros om een complex op te plussen (geschikt te maken als huisvesting voor kwetsbare ouderen) dan wordt het Programma van Eisen Opplussen gebruikt. Met dit Programma van Eisen Opplussen wordt gedetailleerd bekeken aan welke eisen het complex al voldoet en aan welke eisen het complex nog zal moeten voldoen om gelabeld te mogen worden als geschikt voor kwetsbare ouderen. In vergelijking met de quickscan wordt er nu ook gekeken naar eisen als voldoende belichting (minimaal aantal lux) en de aanwezigheid van een videofoon.

Daarnaast worden er eisen gesteld betreffende de toegankelijkheid van de woning en het gehele wooncomplex. Zo dienen de verschillende ruimtes, zoals de hal, woonkamer, slaapkamer en badkamer, van een minimale grootte te zijn om met de rollator of rolstoel te kunnen draaien. Ook moeten alle gangen en toegangsdeuren breed genoeg zijn om met rollator of rolstoel te passeren. Daarbij dienen er in de woningen geen hoge drempels aanwezig te zijn, waar kwetsbare senioren moeilijk overheen komen. Allen eisen die bepalen of een woning en wooncomplex toegankelijk is voor kwetsbare ouderen.

Behalve eisen aan de toegankelijkheid van de woningen en het gehele complex zijn er eisen/wensen genoemd betreffende de voorzieningen in de woonomgeving van de kwetsbare senioren. Belangrijke punten hierbij betreffen de aanwezigheid van gewenste zorginstanties, ontmoetingsruimtes en algemene voorzieningen (supermarkt, openbaar vervoer, pinautomaat) in de nabije omgeving.

§ 3.5 – Conclusies

In het tweede hoofdstuk is toegelicht wat het doel van een Programma van Eisen is en hoe een Programma van Eisen gefaseerd wordt opgezet. In dit derde hoofdstuk is geschreven hoe het Programma van Eisen Opplussen van Mitros is ontstaan en wat dit document inhoudt. De inhoud van het tweede hoofdstuk (de theorie) dient in grote mate overeen te komen met de inhoud van het derde hoofdstuk (de praktijk). Echter bevindt er zich een discrepantie tussen beiden; de praktijk is anders dan de theorie.

In tegenstelling tot de praktijk schrijft de theorie voor dat een Programma van Eisen ten minste ook voorzien is van een projectdefinitie, referentiebeelden en beschikbare budgetten. In het Programma van Eisen Opplussen wordt daarentegen enkel genoemd aan welke eisen een wooncomplex dient te voldoen om geschikt te zijn als huisvesting voor kwetsbare ouderen. Een eis binnen het Programma van Eisen Opplussen bestaan enkel uit waarden en bijbehorende normen. Uit dit gegeven kan geconcludeerd worden dat een Programma van Eisen Opplussen geen compleet Programma van Eisen is.

Daarentegen is het Programma van Eisen Opplussen een goed ingrediënt voor maken van een compleet Programma van Eisen. Op het moment dat Mitros een project ontwikkelt zal er altijd een Programma van Eisen geschreven worden. Als dit een project betreft waarbij een 'normale' woning geschikt gemaakt wordt als huisvesting voor kwetsbare ouderen dan kan het Programma van Eisen Opplussen gebruikt worden als onderlegger. Als het Programma van Eisen Opplussen gebruikt wordt als onderlegger wordt de compleetheid en kwaliteit van het document gewaarborgd.

Mitros wordt geadviseerd om het Programma van Eisen Opplussen aan te vullen met procesmatige eisen. Via deze procesmatige eisen zou in het document toegelicht moeten worden op welke wijze de beschikbare informatie gebruikt dient te worden. Het Programma van Eisen Opplussen is geen Programma van Eisen, maar een onderlegger en ingrediënt voor een echt Programma van Eisen die opgesteld wordt voor een project waarbij een 'gewone' woning geschikt gemaakt wordt als huisvesting voor kwetsbare ouderen.

Hoofdstuk 4 – Documentenanalyse

Voor de realisatie van het huidige Programma van Eisen Opplussen zijn er drie voor handen liggende bronnen gebruikt. Naast deze drie bronnen zijn er echter nog andere documenten beschikbaar die gebruikt hadden kunnen worden om het Programma van Eisen Opplussen op te stellen. Zo zijn er drie nieuwe documenten een goede bron ter evaluatie van het huidige Programma van Eisen. Deze drie documenten zijn door Kristien Baartmans pas onder ogen gekomen na het opstellen van het Programma van Eisen Opplussen. In combinatie met het theoretische onderzoek in hoofdstuk twee geven deze drie bronnen een bredere kijk op het huidige Programma van Eisen Opplussen. Enerzijds is het mogelijk dat de nieuwe bronnen overeenkomen met de huidige eisen en deze evaluatie zodoende meer fundering geeft aan het huidige Programma van Eisen. Anderzijds is het mogelijk dat er verschillen worden geconstateerd en dat het gewenst is om nog eens te betwisten of het huidige Programma van Eisen Opplussen correct is.

Dit gedeelte van het onderzoek is gebaseerd op de volgende drie onderzoeksvragen:

- Wat zegt rapport 'Kwetsbare ouderen' van het Sociaal en Cultureel Planbureau over de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Wat zegt rapport 'Gradaties in de toegankelijkheid van woningen' van stichting CliëntenBelang Utrecht over de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Wat zegt de meetlat van de Stichting Utrechtse Woningcorporaties over de inhoud en de vorm van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?

§ 4.1 – Onderzoeksopzet

Dit gedeelte van het onderzoek is kwalitatief onderzoek aan de hand van analyse van drie literaire bronnen Het Programma van Eisen van Mitros wordt vergeleken en zodoende getoetst en geëvalueerd aan de hand van drie 'nieuwe' bronnen. De vraag is of de genoemde eisen van het Programma van Eisen overeenkomen qua inhoud en vorm met de drie 'nieuwe' bronnen?

§ 4.2 – Onderzoekspopulatie

De drie 'nieuwe' bronnen zijn:

- Rapport Kwetsbare ouderen van het Sociaal en Cultureel Planbureau;
- Rapport Gradaties in de toegankelijkheid van woningen van stichting CliëntenBelang Utrecht; en
- Meetlat van de Stichting Utrechtse Woningcorporaties.

§ 4.3 – Bevindingen: Rapport van Sociaal en Cultureel Planbureau

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (hierna: SCP) is een adviesorgaan voor de Nederlandse regering. Zij doet onderzoek en geeft advies over ontwikkelingen in de Nederlandse samenleving. In februari 2011 verscheen het rapport 'Kwetsbare ouderen'.¹⁰ In dit rapport wordt in veertien hoofdstukken en ruim 200 pagina's uitgebreid gesproken over kwetsbare ouderen. Wat zijn kwetsbare ouderen? Wat betekent kwetsbaarheid voor Nederlandse ouderen? Wat zijn de woonwensen van kwetsbare ouderen?

"De veronderstelling is dat aanpassingen in het huis het zelfstandig wonen en de kwaliteit van leven van ouderen met beperkingen kunnen vergroten en het werk van zorgverleners verlichten." (Cretien van Campen, 2011)

In het rapport wordt niet concreet gesproken over mogelijke fysieke maatregelen voor de woning. Wel wordt gesteld dat het nemen van maatregelen kan bijdragen aan het langer zelfstandig wonen van senioren. Daarnaast wordt gesteld dat kwetsbare ouderen belang hebben bij een prettige en veilige woonomgeving. Het ervaren van onveiligheid hangt sterk samen met blijvende kwetsbaarheid.

"De directe woon- en leefomgeving moet 'vergrijzingsproof' zijn. Dit impliceert dat bij de inrichting van wijken rekening moet worden gehouden met toekomstige (zorg)behoeften van ouderen en dat extra aandacht nodig is voor veiligheid." (Cretien van Campen, 2011)

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

In het rapport 'Kwetsbare ouderen' wordt in vergelijking met Programma van Eisen minder gesproken in de vorm van fysieke maatregelen. In het rapport van het SCP wordt vooral gesproken over de gewenste veiligheid die kwetsbare senioren wensen te ervaren in hun woonomgeving. Enerzijds puur vanuit de wens van kwetsbare senioren en anderzijds omdat dit de ervaren kwetsbaarheid kan voorkomen en zelfs kan tegenwerken. Een veilige woonomgeving brengt de bewoners in de gelegenheid de woning te verlaten en zodoende in beweging te blijven.

In het huidige Programma van Eisen worden vier eisen genoemd die betrekking hebben tot de ervaren veiligheid:

- Een videofoon verbonden met iedere woning;
- Het woongebouw is niet vrij toegankelijk;
- Doorkijkmogelijkheid voordeur; en
- Goed zicht op de parkeerplaatsen.

¹⁰ Bron: SCP. *Kwetsbare ouderen* (2011).

In het Programma van Eisen Opplussen mogen eisen ten opzichte van de veiligheid zeker niet ontbreken en dienen deze hoog in het vaandel te staan. Volgens het SCP zijn deze eisen essentieel om een wooncomplex geschikt te maken als huisvesting voor kwetsbare ouderen.

§ 4.4 – Bevindingen: Rapport van CliëntenBelang Utrecht

In tegenstelling tot het rapport Kwetsbare ouderen van het SCP wordt er in het rapport Gradaties in de toegankelijkheid van woningen van stichting CliëntenBelang Utrecht (hierna: CBU) wel concreet gesproken over mogelijke fysieke maatregelen. Er wordt gesproken over minimale maatvoeringen voor woningen en wooncomplexen bij gebruik van een rollator, een rolstoel of een scootmobiel. Bij het opstellen van het rapport is door de CBU zoveel mogelijke gebruik gemaakt van WoonKeur en NEN 1814.¹¹

Verskil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Het huidige Programma van Eisen en het rapport van de CBU zijn opgesteld aan de hand van een gemeenschappelijke bron; WoonKeur. Dit brengt met zich mee dat veel van de gegeven maatvoeringen overeenkomen. Toch zijn er nog enkele verschillende maten te ontdekken, deze verschillen zijn opgenomen in een tabel in paragraaf 4.4.

§ 4.5 – Bevindingen: Meetlat van Stichting Utrechtse Woningcorporaties

De Stichting Utrechtse Woningcorporaties (hierna: STUW) is een stichting waarbinnen er door vijf Utrechtse woningcorporaties samengewerkt wordt. Woningcorporaties Portaal, Bo-Ex, SSH, GroenrandWonen en Mitros streven er gezamenlijk naar om het Utrechtse woningaanbod zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de vraag naar verschillende vormen van vastgoed. Zo dienen er onder andere genoeg woningen die geschikt zijn voor kwetsbare senioren beschikbaar te zijn om de Utrechtse inwoners met een dergelijke woonvraag allen te kunnen huisvesten.

Om in Utrecht de hoeveelheid geschikte woningen voor kwetsbare senioren te meten heeft de STUW een meetlat ontworpen. Met deze meetlat worden de verschillende woningcorporaties geacht haar bezit te toetsen en te voorzien van de bijhorende hoeveelheid sterren. Hierbij staan het aantal sterren voor 'slecht ter been' (1 ster), 'rollator toe- en doorgankelijk' (2 sterren), 'rolstoeltoegankelijk en rollator toe- en doorgankelijk' (3 sterren) en 'rolstoel toe- en doorgankelijk' (4 sterren).

Net als in het rapport van de CBU wordt in het sterrenstelsel van de STUW gesproken over fysieke maatregelen. Een toegangsdeur dient bijvoorbeeld een minimale afmeting te hebben om de woning te mogen labelen als een 3-sterren-woning.

¹¹ Bron: ClientenBelang Utrecht. *Gradaties in de toegankelijkheid van woningen* (2007).

De meetlat van de STUW en de quickscan van Mitros hebben als doel om zo snel mogelijk de woningvoorraad te kunnen analyseren. Bij de meetlat van de STUW is er daarom goed nagedacht over de vorm. Bij het invullen van de meetlat wordt er eerst gekeken naar de eisen die gesteld worden aan het wooncomplex en daarna wordt er gekeken naar de eisen die gesteld worden aan de woning. Op deze wijze kan de gebruiker van de meetlat als het ware door het complex en de woning lopen en op de juiste volgorde de bevindingen invullen. Dit is een snelle en effectieve wijze van beoordelen.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

De verschillen met het huidige Programma van Eisen zijn, net als de verschillen met het rapport van de CBU, in de tabel in paragraaf 4.4 te vinden. In het vergelijk zijn de maten opgenomen die behoren tot een drie-sterren-woning. Een woning met drie sterren is namelijk rolstoeltoegankelijk en rollator toe- en doorgankelijk. Dit is het uitgangspunt waarmee het Programma van Eisen Opplussen is opgesteld.

Naast de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen kan ook de vorm worden vergeleken met de meetlat van de STUW. De meetlat van de STUW en de quickscan van Mitros hebben als doel om zo snel mogelijk de woningvoorraad te kunnen analyseren. Vergeleken met de meetlat van STUW is de quickscan van Mitros in een onlogisch jasje gegoten. De quickscan wordt veel bruikbaar en effectiever op het moment dat deze dezelfde opbouw aanneemt als de STUW. Eerst kijken naar eisen die betrekking hebben tot de toegankelijkheid van het complex en daarna analyseren of de eisen die ingaan op de toegankelijkheid van de woning voldoen.

§ 4.6 – Bevindingen: Verschillen in detail

Het Programma van Eisen Opplussen is een gedetailleerd Programma van Eisen. Er wordt niet globaal gesproken over waarden (zie paragraaf 2.2), maar er worden gedetailleerde normen bij genoemd. In het rapport van de stichting CliëntenBelang Utrecht en het sterrensysteem van de Stichting Utrechtse Woningcorporaties wordt er ook gesproken over gedetailleerde normen. Deze eisen (waarde plus norm) zijn te vergelijken met de eisen die Mitros op heeft genomen in haar Programma van Eisen Opplussen.

Bij enkele waarden worden andere normen genoemd dan Mitros in haar Programma van Eisen heeft opgenomen. Zo wordt er als waarde bij alle bronnen genoemd dat de deuren in een woning breed genoeg moeten zijn om met een rollator te passeren, maar is de bijhorende norm verschillend. Mitros geeft hierbij de norm dat de dagmaat tenminste 750 millimeter dient te zijn, terwijl de STUW hierbij minimaal 850 millimeter als norm hanteert. In onderstaande tabel staan de eisen waarbij er een normverschil is waargenomen bij het vergelijken.

Eis	Mitros	ClëntenBelang	STUW
Dagmaat deuren			
Rollator geschikt	750mm	800mm	850mm
Rolstoel geschikt	850mm	850mm	850mm
Gallerijbreedte			
Rollator geschikt	900mm	800mm	1.100mm
Rolstoel geschikt	1.100mm	900mm	1.200mm
Gangbreedte			
Rollator geschikt	900mm	800mm	900mm
Rolstoel geschikt	1.100mm	800mm	900mm
Draaicirkel			
Rollator geschikt	1.200mm	1.050mm	1.050mm
Rolstoel geschikt	1.500mm	1.500mm	1.200mm
Keuken			
Keukenblad -> wand	1.800mm	1.050mm	1.050mm
Lift			
Vloeroppervlakte	1.050x1.350mm	900x1.200mm	900x1.200mm

Voor verschillende waarden stelt Mitros een zwaardere norm dan het rapport van de CBU en de meetlat van de STUW. Mitros stelt onder andere dat een gang in een woning minimaal 1.100mm breed dient te zijn om de woning geschikt te noemen voor een rolstoelgebruiker. Dit terwijl de CBU en de STUW noemen dat een gangbreedte van 900mm genoeg is.

Voor enkele andere eisen stellen juist de CBU en de STUW een zwaardere eis dan de minimale afmeting die Mitros handhaaft. Bij onder andere de minimale afmeting van de dagmaat van de toegangsdeuren om de woning geschikt te maken voor rollatorgebruikers is dit het geval. Hier noemt Mitros dat de dagmaat minimaal 750mm dient te zijn, terwijl de CBU en de STUW het met elkaar eens zijn en de dagmaat minimaal 850mm zou moeten zijn.

§ 4.7 – Conclusies

De drie nieuwe documenten zijn onderzocht om de inhoud en vorm van het Programma van Eisen Opplussen te evalueren. Dit onderzoek heeft geresulteerd in enkele conclusies/aanbevelingen ten opzichte van het huidige Programma van Eisen Opplussen van Mitros:

Inhoud:

- Het Programma van Eisen Opplussen is compleet;
In geen van de drie vergeleken documenten worden eisen genoemd die niet in het Programma van Eisen Opplussen voorkomen.
- De normen in het Programma van Eisen Opplussen dienen nog eens vergeleken te worden;
In het rapport van stichting CliëntenBelang Utrecht en de meetlat van de STUW worden normen genoemd die afwijken van de normen die Mitros in haar Programma van Eisen Opplussen heeft genoemd. Mitros wordt aanbevolen om kritisch naar de genoemde normen te kijken en deze indien noodzakelijk aan te passen.

Vorm:

- Neem de vorm van de meetlat van STUW aan;
De vorm van het Programma van Eisen Opplussen en de daar bijhorende quickscan zijn minder bruikbaar en effectief dan de vorm van de meetlat van de STUW. Aanbevolen wordt om de vorm van de meetlat van STUW te gebruiken en de eisen van het Programma van Eisen Opplussen in te delen in minimaal de noemers 'toegankelijkheid complex' en 'toegankelijkheid woning'.
- Leg meer nadruk op de eisen die betrekking hebben tot veiligheid;
Het rapport Kwetsbare ouderen van het Sociaal en Cultureel Planbureau noemt dat vooral een veilige woonomgeving belangrijk is om een prettig leefklimaat te creëren voor kwetsbare ouderen. Om extra nadruk te geven aan deze eisen is het aan te raden om de betreffende eisen op een herkenbare wijze te noteren binnen het Programma van Eisen Opplussen.

Hoofdstuk 5 – Onderzoek klantenpanel ‘De Dame’

Het Programma van Eisen Opplussen is geschreven om woningen zo goed mogelijk te laten voldoen aan de woonwensen en –eisen van kwetsbare ouderen. De mening van de doelgroep van dit onderzoek is van fundamenteel belang. Zij kunnen als geen ander aangeven welke wensen en eisen zij stellen aan het wooncomplex waar zij wonen.

Met dit gedeelte van het onderzoek wordt getracht antwoord te kunnen geven op de volgende drie onderzoeksvragen:

- Wat is de mening van een klantenpanel over de inhoud van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros?
- Welke eisen van het Programma van Eisen Opplussen van Mitros worden het belangrijkst bevonden door het klantenpanel?
- Ontbreken er nog eisen in het Programma van Eisen Opplussen van Mitros volgend het klantenpanel?

§ 5.1 – Onderzoeksopzet

Dit gedeelte van het onderzoek is een kwalitatief onderzoek in de vorm van het afnemen van interviews. Ieder interview is afgenomen in de woning van de betreffende participant en heeft gemiddeld 45 minuten geduurd. In deze tijd is er een interview afgenomen bestaande uit vijf delen:

- Deel 1: Situatieomschrijving
- Deel 2: Eigen woning
- Deel 3: Film 1
- Deel 4: Film 2
- Deel 5: Kaartjes met eisen

Het eerste deel was bestemd als introductie op het interview. De participant werd gevraagd zichzelf te introduceren. Hierbij werd er gevraagd naar de leefsituatie en de persoonlijke gezondheid. Deel twee tot en met vier hadden betrekking tot de woonwensen en –eisen die de participant ondervindt in zijn/haar eigen woning en in twee andere woningen. De twee andere woningen werden bekeken aan de hand van twee films waarin door een complex en woning gelopen werd. Deze drie delen gaven de participant de ruimte om na te denken over zijn/haar woonwensen en –eisen. Er werd getracht een juiste gedachtegang te creëren door te praten over positieve en negatieve elementen binnen de drie verschillende woningen.

Uiteindelijk zijn de eerste vier delen van het interview een aanzet geweest tot het vijfde deel van dit onderzoek. In dit vijfde deel van het interview werd het belang van de verschillende eisen binnen het Programma van Eisen Opplussen onder de loep gehouden. Hierbij stonden er twee vragen centraal. Hoe belangrijk zijn de verschillende eisen? En ontbreken er eisen?

Om deze twee vragen te beantwoorden zijn alle verschillende eisen die Mitros heeft opgenomen in haar Programma van Eisen Opplussen uitgeschreven op kaartjes. Er ontbreekt geen enkele eis. Op ieder kaartje is, verdeeld over vier klassen, aan te geven hoe belangrijk de eis bevonden wordt. Klasse één houdt in dat het 'gewoon' belangrijk is en klasse vier staat voor zeer essentieel. De participant werd gevraagd om bij iedere eis aan te geven binnen welke klasse deze behoort. Daarnaast is er de mogelijkheid geboden om ontbrekende eisen in te vullen op de aanwezige lege kaartjes.



Dit vijfde deel van het onderzoek zal op deze wijze resulteren in een overzicht van de verschillende eisen die Mitros heeft opgenomen in het Programma van Eisen. Per eis wordt via deze onderzoeksmethode aangegeven hoe belangrijk deze eis door de participanten van het onderzoek wordt bevonden. Welke eisen zijn nu echt essentieel en welke 'slechts' belangrijk? Daarnaast leveren de lege kaartjes de participanten de mogelijkheid om eisen te benoemen die Mitros niet heeft opgenomen in het Programma van Eisen Opplussen.

Als resultaat van dit kaartspel zijn de resultaten opgenomen in tabellen. In een tabel is per rij een eis genoteerd. In de acht kolommen achter de kolom met eisen staan de resultaten van de acht verschillende participanten. In de laatste kolom is de gemiddelde waardering voor een bepaalde eis genoteerd.

De resultaten van het onderzoek zijn gerangschikt in noemers. Deze noemers zijn bepaald aan de hand van de documentenanalyse (zie hoofdstuk 4). Uit de documentenanalyse resulteerde indeling aan de hand van drie noemers: 'toegankelijkheid complex', 'toegankelijkheid woning' en 'veiligheid'. Na verdeling van de verschillende eisen onder deze noemers bleven er drie eisen over die eisen die er buiten vielen. Deze drie eisen vallen allen onder de noemer 'omgeving'.

-  Toegankelijkheid complex;
-  Toegankelijkheid woning;
-  Omgeving;
-  Veiligheid.

De totale opzet van het interview is terug te vinden in bijlage 3.

§ 5.2 – Onderzoekspopulatie

Woningcorporatie Mitros is in de wijk Zuilen in het bezit van woonzorgcomplex 'De Dame'. Dit woonzorgcomplex bestaat uit 60 woningen verdeeld over vier verdiepingen. Een woning in dit complex wordt door Mitros enkel verhuurd aan bewoners die minimaal 55 jaar oud zijn. Het complex huisvest in de plint op de een ontmoetingsruimte, een apotheek, een huisarts en een thuiszorgorganisatie. Daarnaast is er een winkelcentrum op steenworpafstand aanwezig en zijn de woningen met een rolstoel toegankelijk en met een rollator toe- en doorgankelijk.

De bewoners van dit woonzorgcomplex vallen veelal binnen de doelgroep van dit onderzoek: 'kwetsbare senioren'. Zodoende is er op 4 april 2012 een brief gestuurd naar alle bewoners van dit complex. In deze brief is een toelichting gegeven op het onderzoek en is de medewerking van de bewoners gevraagd.

De gehele brief is terug te vinden in bijlage 4.

Na deze brief is er op 10 april telefonisch contact gezocht met alle 60 bewoners van het complex. Tijdens dit contact zijn alle bewoners gevraagd of zij deel willen nemen aan het. In totaal hebben hier tien bewoners positief op gereageerd. De andere 50 bewoners hebben wegens verscheidene redenen (persoonlijke gezondheid, geen interesse of afwezigheid op het geplande interview moment) besloten om niet te participeren in het onderzoek. Op 16 april, de dag dat de interviews gepland stonden, hebben nog twee bewoners laten weten niet deel te willen nemen aan het onderzoek. Zodoende hebben er uiteindelijk acht bewoners geparticipeerd in het onderzoek.

Alle deelnemers waren goed van geest en ondervonden in meer of mindere mate lichamelijke klachten. De jongste deelnemer was 70 jaar en oudste deelnemer was 88 jaar. Onder de deelnemers viel één getrouwd stel en zeven weduwen of weduwnaars. Zes van de acht participerende bewoners maakten gebruik van een rollator. Daarnaast is er gesproken met de voorzitter van de bewonersvereniging van het pand en de ex-voorzitter van deze bewonersvereniging. Beiden kwamen met relevante en interessante informatie.

§ 5.3 – Bevindingen: Toegankelijkheid complex

	1	2	3	4	5	6	7	8	Gemiddeld
Toegankelijkheid complex									3,4
Drempels maximaal 2cm hoog	4	3	1	4	2	2	4	4	3,0
Deuren automatisch open	3	4	4	4	4	4	4	4	3,9
Deuren zelfsluitend	4	2	4	4	2	4	3	2	3,1
Ruimte bij voordeur minimaal 1,5x1,5m	3	3	4	4	2	4	2	4	3,3
Route naar entree is verhard	4	4	4	4	3	2	3	4	3,5
Overzichtelijk bellenplateau	4	4	4	2	3	4	3	3	3,4
Zitgelegenheid in de entreehal	4	4	1	2	2	3	4	3	2,9
Zitgelegenheid op de gangen	3	3	1	4	2	4	2	3	2,8
Leuningen op de gangen	4	3	4	2	4	4	4	3	3,5
Gangen minimaal 1,1m breed	4	4	3	4	4	4	4	4	3,9
Lift van minimaal 1,05x1,35m	4	3	4	4	2	4	4	4	3,6
Voldoende verlichting	4	4	4	2	4	4	4	4	3,8
Voldoende scootmobielstalling	4	4	4	4	2	3	2	2	3,1
Goed bereikbare afvalcontainers	4	4	4	4	2	4	3	3	3,5

De participerende bewoners vonden zes van de veertien eisen behorende bij de toegankelijkheid van het complex zeer essentieel (gemiddeld 3,5 of hoger). Vooral het automatisch openen van deuren, voldoende breedte van de gangen en voldoende verlichting zijn als zeer essentieel bestempeld; op één deelnemer na heeft iedereen deze eisen in klasse vier ingedeeld.

De eisen van Mitros zijn daarnaast door de participerende bewoners aangevuld met de volgende eis:

Afsluitbare galerijen;

In complexen zijn de galerijen veelal in de buitenlucht. In een warme zomermaand is dit prettig, maar in ijzige wintermaand is dit gevaarlijk. Regen valt op de galerij en vriest aan de grond. Deze gladde ondergrond is gevaarlijk voor de kwetsbare ouderen. Afsluitbare galerijen, die zowel geopend als gesloten kunnen zijn, bieden hier de oplossing volgens één van de participerende bewoners.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Alle eisen die Mitros noemt in haar Programma van Eisen Opplussen zijn volgens de bewoners van groot belang. Geen enkele eis wordt overbodig bevonden. Daarnaast zijn er enkele eisen die toegevoegd zouden mogen worden.

§ 5.4 – Bevindingen: Toegankelijkheid woning

	1	2	3	4	5	6	7	8	Gemiddeld
Toegankelijkheid woning									3,4
Drempels maximaal 2cm hoog	1	3	1	1	1	1	4	4	2,0*
Binnendeuren drempelloos	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9
Ruimte bij voordeur minimaal 1,5x1,5m	3	3	4	4	2	4	2	4	3,3
Draaicirkel rolstoel van 1,5m	4	4	2	4	4	4	3	4	3,6
Draaicirkel rollator van 1,2m	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9
Badkamer toegankelijk met rolstoel	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9
Toilet toegankelijk met rolstoel	4	4	4	2	3	3	3	2	3,1
Lichtknopjes en stopcontacten juiste hoogte	3	4	4	4	4	3	3	3	3,5

Ook de eisen behorende tot de toegankelijkheid van de woning zijn er door de participerende bewoners onder de loep genomen. Drempelloze binnendeuren, voldoende ruimte om met een rollator te kunnen draaien en een rolstoeltoegankelijke badkamer zijn verkozen als belangrijkste eisen.

In het overzicht valt op dat de eis 'drempels maximaal 2cm hoog' gemiddeld een 2,0* heeft gekregen. Vijf van de acht deelnemers hebben deze eis in klasse één ingedeeld; de klasse met de minst belangrijke eisen. Hiermee wordt bedoeld dat de hoogte van twee centimeter al te hoog is. Net als de binnendeuren moet ook de toegangsdeur van de woning drempelloos zijn.

Daarnaast valt op dat het belangrijker wordt bevonden dat de badkamer rolstoeltoegankelijk is dan dat het toilet rolstoeltoegankelijk is. De deelnemers noemen dat zij genoeg nemen met een toilet in een rolstoeltoegankelijke badkamer.

De eisen van Mitros zijn daarnaast door de participerende bewoners aangevuld met de volgende eisen:

Brede deuren;

De deuren dienen breed genoeg te zijn om met een rollator en rolstoel te kunnen gebruiken. Daarnaast zijn brede deuren ook wenselijk voor mogelijk ambulancepersoneel. De woning kan zo makkelijker betreed worden met een brandcard.

Met rollator bereikbare balkons;

Vanaf de balkons is er een opstap van bijna 10cm om de woning te betreden. Hier is een aluminium helling gecreëerd, maar deze wordt als gevaarlijk bevonden.

Geen gas in de keuken;

Bij elektrisch koken wordt er geen gebruik gemaakt van gas. De kwetsbare ouderen kunnen dan niet per ongeluk de gaskraan open laten staan.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Net als de eisen die behoren tot de toegankelijkheid van het complex, worden de eisen die behoren tot de toegankelijkheid van de woning ook als zeer belangrijk bevonden. De participerende bewoners waren vooral zeer duidelijk over drempels; deze mogen in de gehele woning niet aanwezig zijn. De woning dient volledig gelijkvloers te zijn en ook bij de entree is een drempel niet gewenst.

§ 5.5 – Bevindingen: Omgeving

	1	2	3	4	5	6	7	8	Gemiddeld
Omgeving									3,2
Parkeerplaatsen binnen 100m	1	3	4	4	1	4	2	2	2,6
Ontmoetingsruimte binnen 200m	3	4	4	2	4	4	1	2	3,0
Voorzieningen binnen 400m	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0

Wat betreft de omgeving zijn de drie eisen ook beoordeeld. Vooral over de aanwezige voorzieningen zijn de participerende bewoners zeer duidelijk. Het is voor hen essentieel dat er een supermarkt en dergelijke binnen 400 meter van het complex te vinden is. Alle participerende bewoners hebben deze eis in de vierde klasse ingedeeld.

De bewoners hechten minder waarde aan de aanwezigheid van parkeerplaatsen binnen 100 meter. Over het algemeen zijn zij zelf niet in het bezit van een auto en is het voor mogelijke bezoekers geen probleem om een stuk te lopen. Wel is het belangrijk dat er een plek is waar een taxi kan parkeren.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Betreffende de eisen voor de omgeving van een seniorencomplex zijn de ouderen duidelijk. Vooral de aanwezigheid van voorzieningen (supermarkt, bakker en andere winkels) wordt door de participerende bewoners belangrijk bevonden. Het is een feit dat kwetsbare ouderen op deze wijze niet ver hoeven te reizen, maar het zorgt ook voor wenselijke ongeplande ontmoetingen.¹²

¹² Bron: SCP. *Kwetsbare ouderen* (2011).

§ 5.6 – Bevindingen: Veiligheid

	1	2	3	4	5	6	7	8	Gemiddeld
Veiligheid									3,2
Videfoon aanwezig	4	3	4	4	4	4	4	3	3,8
Entreehal is niet vrij toegankelijk	4	4	1	4	4	4	4	4	3,6
Doorkijkmogelijkheid voordeur	4	4	1	2	4	4	4	4	3,4
Goed uitzicht parkeerplaatsen	2	3	4	1	3	1	1	1	2,0

In het rapport van Sociaal Cultureel Planbureau (zie paragraaf 4.1) wordt genoemd dat een veilig gevoel zeer essentieel is voor kwetsbare ouderen. Als kwetsbare ouderen zich niet veilig voelen in hun leefomgeving, zal dit de kwaliteit van hun leven verlagen.

Het Programma van Eisen Opplussen kent vier eisen die invloed hebben op de veiligheid van het wooncomplex. De aanwezigheid van een videfoon, een entreehal die niet vrij toegankelijk is en een doorkijkmogelijkheid bij de voordeur, zijn drie eisen die door de participerende bewoners belangrijk worden bevonden.

Mitros stelt daarnaast dat het belangrijk is om goed uitzicht te hebben over de parkeerplaatsen, maar daar zijn de participerende bewoners het niet mee eens. Zij noemen dat ze begrijpen dat dit een typische plek is waar jongeren gaan hangen, maar dat zij dat niet echt belangrijk vinden. Enerzijds omdat zij over het algemeen geen eigen auto hebben en anderzijds omdat de participerende ouderen hen liever op de parkeerplaats laat hangen dan in of bij het complex.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Zoals het Sociaal Cultureel Planbureau ook al noemde, is de ervaren veiligheid een belangrijke noemer binnen het Programma van Eisen Opplussen. In dit Programma van Eisen noemt Mitros drie eisen die er voor dienen te zorgen dat ongewenste gasten niet in het complex en in de woning kunnen komen. Deze drie zijn volgens de participerende bewoners het belangrijkste. Daarnaast wordt het uitzicht over de parkeerplaats als minder belangrijk ervaren.

§ 5.7 – Conclusies

Het onderzoek naar de bewoners van woonzorgcomplex De Dame in Utrecht heeft geresulteerd in enkele conclusies/aanbevelingen ten opzichte van het huidige Programma van Eisen Opplussen van Mitros:

- Het grootste gedeelte van de eisen in het huidige Programma van Eisen Opplussen zijn belangrijke eisen voor een prettig leefklimaat voor kwetsbare ouderen;
- Enkele eisen zouden toegevoegd moeten worden:
 - Afsluitbare galerijen in het complex;
 - Brede deuren in de woning;
 - Balkons bereikbaar met rollator;
 - Elektrisch koken in de keuken (geen gas).
- Enkele eisen zijn overbodig:
 - Parkeerplaatsen binnen 100 meter;
 - Goed uitzicht over de parkeerplaatsen.

Het grootste gedeelte van de kwetsbare ouderen is niet (meer) in het bezit van een auto en heeft ook geen behoefte aan dichtbij gelegen parkeerplaatsen. Parkeerplaatsen bieden daarnaast een uitgelezen mogelijkheid voor hangjongeren.

Bovenstaande punten zijn bevindingen die gebruikt kunnen worden als inhoudelijke verbetering van het huidige Programma van Eisen Opplussen.

NB. De mogelijke toevoeging 'brede deuren in de woning' is overbodig. Deze eis staat al in het Programma van Eisen Opplussen. Bij het voorbereiden van het onderzoek is deze eis per ongeluk niet meegenomen. Het feit dat dit opgemerkt wordt door de participanten van het onderzoek bevestigt de betrokkenheid en goede medewerking van de participanten.

Hoofdstuk 6 – Onderzoek thuiszorgorganisatie Careyn

Mede vanwege de extramuralisering maken kwetsbare ouderen steeds vaker gebruik van thuiszorgorganisaties. Steeds meer ouderen blijven met enige hulp zelfstandig wonen. Zij zijn niet zorgbehoeftig, maar wel hulpbehoeftig. Dankbaar wordt er door kwetsbare ouderen gebruik gemaakt van thuiszorgorganisaties. Door de inzet van een dergelijke organisatie is het mogelijk de regie te houden over hun eigen leven, wonen en welzijn.

De Utrechtse thuiszorgorganisatie Careyn merkt deze toename van de vraag naar thuiszorg ook. Ook in Utrecht wonen steeds meer kwetsbare ouderen die de hulp van Careyn inschakelen. Vanwege deze samenwerking met kwetsbare ouderen is Careyn een goede en betrouwbare bron voor het onderzoek naar de woonwensen en –eisen van kwetsbare ouderen.

§ 6.1 – Onderzoeksopzet

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek in de vorm van een interview. Voor het interview is ongeveer anderhalf uur besteed. Het onderzoek komt redelijk overeen met het laatste deel van het onderzoek 'klantenpanel'; het kaartspel. Ook hier is gevraagd om alle verschillende eisen in te delen in vier klassen. Klasse één houdt ook hier in dat de eis 'gewoon' belangrijk is en klasse vier staat voor zeer essentieel. In tegenstelling tot het kaartspel bij het klantenpanel, is er bij dit interview gevraagd de reactie direct te noteren in de bijgevoegde tabel (zie bevindingen). Hierbij is er gevraagd om de eisen te verdelen onder de verschillende klassen. Het was wenselijk om in iedere klasse evenveel eisen onder te brengen, zodat de ondervraagden zichzelf ten raden zouden gaan welke eisen er belangrijker zijn dan andere eisen. Is het belangrijker voor de kwetsbare ouderen dat de deuren van het complex automatisch openen of is het belangrijker voor de kwetsbare ouderen dat er gelegenheid is om op de gangen te zitten? Daarnaast is ook aan de participanten gevraagd of er nog eisen ontbreken in het Programma van Eisen Opplussen van Mitros.

De totale opzet van het interview is terug te vinden in bijlage 5.

§ 6.2 – Onderzoekspopulatie

Op woensdag 18 april is er het interview afgenomen bij twee medewerkers van Careyn. Careyn ziet zichzelf als een organisatie met een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid waar het gaat om zorgverlening in Nederland.¹³

“Persoonlijke zorg, ondersteuning in de huishouding, gezondheidsadviezen en aantrekkelijk geprijsde welzijnsproducten en cursussen. Careyn levert het allemaal. Thuis of in de buurt, in elk geval altijd dichtbij en zoals u het wilt. Onze teams staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor u klaar.”¹⁴

Namens Careyn zijn Magda Varro en Maria Tegelaar van het 'Team Altijd' geïnterviewd. Magda Varro is zelf jaren in de zorg werkzaam geweest en is op dit moment planner van het spoedteam. Maria Tegelaar is zorgverlener en verleent vooral zorg aan ernstig zieke klanten.

§ 6.3 – Bevindingen: Toegankelijkheid complex

	1	2	3	4
Toegankelijkheid complex				
Drempels maximaal 2cm hoog				
Deuren automatisch open				
Deuren zelfsluitend				
Ruimte bij voordeur minimaal 1,5x1,5m				
Route naar entree is verhard				
Overzichtelijk bellenplateau				
Zitgelegenheid in de entreehal				
Zitgelegenheid op de gangen				
Leuning op de gangen				
Gangen minimaal 1,1m breed				
Lift van minimaal 1,05x1,35m				
Voldoende verlichting				
Voldoende scootmobielstalling				
Goed bereikbare afvalcontainers				

De medewerkers van Careyn vinden het vooral belangrijk dat er in het complex geen drempels van meer dan 2 centimeter zijn, dat de toegangsdeur automatisch opent en sluit en dat de gangen minimaal 1,1 meter breed zijn.

¹³ <http://www.careyn.nl/index.php/over-careyn.html>

¹⁴ <http://www.careyn.nl/index.php/home.html>

"Mensen die slecht ter been zijn hebben ook een eigen verantwoordelijkheid om een rollator te hebben met een zitgedeelte. Zo kunnen zij op de rollator zitten als zij op de taxi wachten. Zitgelegenheid in de entreehal en gangen is daarom van minder groot belang"

Zitgelegenheid in de entreehal en gangen is volgens de medewerkers van Careyn van minder groot belang. Daarnaast is het ook niet essentieel dat de afvalcontainers goed bereikbaar zijn. De medewerkers maken vaak mee dat het afval meegegeven wordt aan de zorgverlener, zodat de kwetsbare ouderen hier niet zelf mee hoeft te sjuwen.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

In het Programma van Eisen Opplussen staan eisen die volgens de medewerkers van Careyn allemaal belangrijk zijn. Er zijn geen eisen die echt overbodig bevonden worden en er missen ook geen eisen.

§ 6.4 – Bevindingen: Toegankelijkheid woning

	1	2	3	4
Toegankelijkheid woning				
Drempels maximaal 2cm hoog				
Binnendeuren drempelloos				
Ruimte bij voordeur minimaal 1,5x1,5m				
Draaicirkel rolstoel van 1,5m				
Draaicirkel rollator van 1,2m				
Badkamer toegankelijk met rolstoel				
Toilet toegankelijk met rolstoel				
Lichtknopjes en stopcontacten juiste hoogte				

Betreffende de toegankelijkheid van de woning wordt het door de medewerkers van Careyn vooral essentieel bevonden dat de binnendeuren drempelloos zijn en er met een rollator gedraaid kan worden in de verschillende vertrekken van de woning.

Minder belangrijk is het dat de badkamer met een rolstoel toegankelijk is:

"De rolstoel kan gewoon voor de badkamer blijven staan. Als je handgrepen, een antislipvloer, een douchestoel en een brede deur bij de badkamer hebt, is deze toegankelijk voor bewoners met een rolstoel."

De eisen van Mitros zijn daarnaast door de medewerkers van Careyn aangevuld met de volgende eisen:

- Brede deuren;
Net als de participerende ouderen bij het klantenpanel merken de medewerkers van Careyn op dat er geen eis over de breedte van de deuren aanwezig is. De deuren dienen breed genoeg te zijn om met een rollator en rolstoel te kunnen gebruiken. Daarnaast zijn brede deuren ook wenselijk voor mogelijk ambulancepersoneel. De woning kan zo betreed worden met een brandcard.
- Badkamer antislip;
De badkamer hoeft niet toegankelijk te zijn met rolstoel om toch geschikt te zijn voor een bewoner die gebruik maakt van een rolstoel. Een antislip vloer, brede deur en handgrepen maakt een badkamer geschikt voor een rolstoelgebruiker.
- Keuken;
Behalve de juiste hoogte van de lichtknopjes en stopcontacten (wel een eis) is het ook belangrijk dat de keuken juist geplaatst is. Zowel het keukenblad als de aanwezige kastjes dienen op de goede hoogte te hangen.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

De eisen die betrekking hebben tot de toegankelijkheid van de woning zouden aangevuld moeten worden met enkele eisen.

§ 6.5 – Bevindingen: Omgeving

	1	2	3	4
Omgeving				
Parkeerplaatsen binnen 100m				
Ontmoetingsruimte binnen 200m				
Voorzieningen binnen 400m				

“Zet kwetsbare ouderen niet op een afgelegen oud-industrieterrein, want daar is helemaal niks. De omgeving waarin kwetsbare ouderen wonen is erg belangrijk.”

Alle drie de eisen betreffende de omgeving worden belangrijk bevonden door de medewerkers van Careyn. Er wordt verwacht dat de aanwezige voorzieningen het belangrijkste zijn.

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Ook de eisen aangaande de omgeving van een complex voor kwetsbare ouderen zijn van groot belang. Alle drie mogen niet ontbreken in het Programma van Eisen Opplussen.

§ 6.6 – Bevindingen: Veiligheid

	1	2	3	4
Veiligheid				
Videofoon aanwezig				
Entreehal is niet vrij toegankelijk				
Doorkijkmogelijkheid voordeur				
Goed uitzicht parkeerplaatsen				

Ten slotte hebben de medewerkers van Careyn hun mening gegeven over de vier eisen die betrekking hebben tot de ervaren veiligheid. Vooral een entreehal die niet vrij toegankelijk is en de aanwezigheid van een videofoon in iedere woning zijn belangrijke eisen.

"Videofoon is belangrijker dan een doorkijkmogelijkheid bij de voordeur. Voor de kwetsbare ouderen is het enger om mensen al bij de voordeur van de woning te hebben dan hen te spreken via de videofoon, waarbij de bezoekers nog bij de voordeur van het complex staan."

Verschil met huidige Programma van Eisen Opplussen

Veiligheid is voor kwetsbare ouderen van groot belang. Vooral het buitensluiten van ongewenste personen is belangrijk. Er dient zowel een goede controle te zijn op de ingang van het complex als de ingang van iedere woning.

§ 6.7 – Conclusies

Het onderzoek naar de medewerkers van thuiszorgorganisatie Careyn heeft geresulteerd in enkele conclusies/aanbevelingen ten opzichte van het huidige Programma van Eisen Opplussen van Mitros:

- Het grootste gedeelte van de eisen in het huidige Programma van Eisen Opplussen zijn belangrijke eisen voor een prettig leefklimaat voor kwetsbare ouderen;
- Enkele eisen zouden toegevoegd moeten worden:
 - Brede deuren in de woning;
 - Badkamer antislip;
 - Keuken op goede bedieningshoogte.
- Eén eis is overbodig:
 - Zitgelegenheid op de gangen.
Kwetsbare ouderen hebben zelf de verantwoordelijkheid om een rollator te hebben met een zitgedeelte.

NB. De mogelijke toevoeging 'brede deuren in de woning' is overbodig. Deze eis staat al in het Programma van Eisen Opplussen. Bij het voorbereiden van het onderzoek is deze eis per ongeluk niet meegenomen. Het feit dat dit opgemerkt wordt door de participanten van het onderzoek bevestigt de betrokkenheid en goede medewerking van de participanten.

Hoofdstuk 7 – Conclusies en aanbevelingen

De Nederlandse vergrijzing en de extramuralisering resulteren in een groeiende groep ouderen die niet perse zorg-, maar in elk geval hulpbehoevend zijn; de doelgroep kwetsbare ouderen. Deze groeiende groep Nederlandse inwoners houden de regie over hun eigen leven door zelfstandig te blijven wonen. Om als kwetsbare oudere zelfstandig te kunnen blijven wonen, dient een woning te voldoen aan bepaalde wooneisen. Utrechtse woningcorporatie Mitros (hierna: Mitros) heeft in het derde kwartaal van 2011 een Programma van Eisen Opplussen opgesteld waarin de specifieke wooneisen van kwetsbare ouderen zijn benoemd.

Dit onderzoek kent als doel om de inhoud en vorm van dit Programma van Eisen Opplussen te controleren. Enerzijds om meer fundering voor dit document te generen en anderzijds om mogelijke verbeteringen te kunnen benoemen. Om dit doel te bereiken werd de volgende probleemstelling gesteld:

Zijn het huidige Programma van Eisen Opplussen en de quickscan om te bepalen of een wooncomplex geschikt te maken is als wooncomplex voor kwetsbare ouderen qua inhoud en vorm correct?

De conclusies die voortvloeien uit het onderzoek aan de hand van de probleemstelling zijn te presenteren in drie paragrafen:

- Programma van Eisen (Opplussen);
- Inhoud en vorm Programma van Eisen Opplussen;
- Nabeschuiving.

In de eerste twee paragrafen wordt toegelicht welk doel deze tweedeling kent en welke conclusies er getrokken zijn.

Na deze twee concluderende paragrafen wordt tot slot een nabeschuiving gegeven op het onderzoek.

§ 7.1 – Programma van Eisen (Opplussen)

Eerst is een theoretische toelichting gegeven over het Programma van Eisen (hoofdstuk 2). Hierbij is de nadruk gelegd op het doel, de inhoud en de gefaseerde ontwikkeling van een Programma van Eisen. Vervolgens werd deze theoretische benadering vergeleken met het Programma van Eisen Opplussen van Mitros (hoofdstuk 3). Uit deze vergelijking kan geconcludeerd worden dat er een discrepantie aanwezig is tussen theorie en praktijk:

Het Programma van Eisen Opplussen is geen compleet Programma van Eisen. In het Programma van Eisen Opplussen wordt enkel benoemd aan welke specifieke eisen een wooncomplex die geschikt is als huisvesting voor kwetsbare ouderen dient te voldoen. Enkel het noemen van deze specifieke eisen, maakt het document geen universeel Programma van Eisen.

In tegenstelling tot de praktijk schrijft de theorie daarnaast voor dat een Programma van Eisen ten minste ook voorzien is van een projectdefinitie referentiebeelden en beschikbare budgetten. De eisen binnen het Programma van Eisen Opplussen bestaan enkel uit waarden en bijbehorende normen.

Een onderdeel van het Programma van Eisen Opplussen is de quickscan. Met de quickscan is te bepalen of het voor Mitros financieel aantrekkelijk is om een bepaald wooncomplex geschikt te maken als huisvesting voor kwetsbare ouderen. Door gebruik te maken van de quickscan behorende bij het Programma van Eisen Opplussen kan beslist worden welk wooncomplex opgeplust kan worden. Als beslist wordt dat een wooncomplex werkelijk opgeplust wordt zal de programmeerfase van het project ingaan en als resultaat een bruikbaar Programma van Eisen opleveren.

Het Programma van Eisen Opplussen dient bij de realisatie van dit bruikbare Programma van Eisen als ingrediënt en onderlegger voor een compleet Programma van Eisen.

Vanuit dit onderzoek wordt Mitros geadviseerd om een gebruiksaanwijzing aan het Programma van Eisen Opplussen toe te voegen. Waar dient het Programma van Eisen Opplussen (inclusief de quickscan) voor? En hoe dienen deze gebruikt te worden? Deze gebruiksaanwijzing is te schrijven als inleiding van het Programma van Eisen Opplussen.

§ 7.2 – Inhoud en vorm Programma van Eisen Opplussen

In de vorige paragraaf is geconcludeerd dat het Programma van Eisen Opplussen geen compleet Programma van Eisen is, maar een overzicht van specifieke eisen die kwetsbare ouderen stellen aan hun woning, wooncomplex en omgeving. In hoofdstuk 4 (Documentenanalyse), hoofdstuk 5 (Onderzoek klantenpanel 'De Dame') en hoofdstuk 6 (Onderzoek thuiszorgorganisatie Careyn) worden de specifieke gedetailleerde eisen van het Programma van Eisen Opplussen vergeleken met verschillende bronnen. Hierbij is er een analyse gemaakt over zowel de inhoud als de vorm van het Programma van Eisen Opplussen.

Inhoud:

Bij ieder van de drie onderdelen van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat de inhoud van het Programma van Eisen van behoorlijk hoog niveau is. Wel dient het eisenpakket, bestaande uit waarden en bijbehorende normen, op enkele punten nog overwogen te worden door Mitros.

Enkele eisen zouden toegevoegd kunnen worden:

- Afsluitbare galerijen in het complex;
- Balkons bereikbaar met rollator;
- Elektrisch koken in de keukens (geen gas);
- Badkamer antislip;
- Keuken op goede bedieningshoogte.

Enkele eisen zouden mogelijk verwijderd kunnen worden:

- Parkeerplaatsen binnen 100 meter;
- Goed uitzicht over de parkeerplaatsen;
- Zitgelegenheid op de gangen.

Vorm:

De vorm van het huidige Programma van Eisen Opplussen is onoverzichtelijk en onduidelijk. Een juiste en doordachte opbouw van het Programma van Eisen Opplussen maakt het document handzamer en aantrekkelijker in gebruik.

In overeenstemming met de meetlat van de Stichting Utrechtse Woningcorporaties (zie paragraaf 4.5) wordt Mitros geadviseerd om haar eisen binnen het Programma van Eisen Opplussen te rangschikken onder de noemers 'toegankelijkheid complex' en 'toegankelijkheid woning'. De eisen die overblijven zijn eisen die betrekking hebben tot de omgeving van de woning/wooncomplex. 'Omgeving' is een geschikte noemer om het Programma van Eisen Opplussen te completeren.

Ten slotte wordt er in het rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau benadrukt dat het ervaren van een veilig gevoel de leefkwaliteit van kwetsbare ouderen vergroot. Om extra nadruk te geven aan de eisen die betrekking hebben tot de ervaren veiligheid, is het aan te raden om de betreffende eisen op een herkenbare wijze te noteren binnen het Programma van Eisen Opplussen.

§ 7.3 – Nabeschouwing

Ter afsluiting van dit onderzoek een nabeschouwing op het onderzoek. Om te beginnen wordt hier het verloop van het onderzoek en de totstandkoming van de conclusies en aanbevelingen geëvalueerd. Tot slot wordt de scriptie afgesloten met mogelijke vervolgstappen op het onderzoek.

Evaluatie onderzoek

De afstudeerperiode is afgesloten met het inleveren van dit scriptieverslag. Voor het schrijven van dit scriptieverslag is veel kennis en inzicht opgedaan. Kennis en inzicht in de wijze van onderzoek doen, in het schrijven van een professioneel rapport en in de wooneisen van kwetsbare ouderen. De afstudeerperiode is een zeer leerzame tijd geweest.

Wegens vernieuwend inzicht is in de onderzoeksperiode afgeweken van het opgestelde Plan van Aanpak. Deze afwijking heeft geresulteerd in meer diepgang in het onderzoek. Deze nieuwe onderzoeksmethode heeft meer draagvlak gecreëerd voor het Programma van Eisen Opplussen dan het oorspronkelijk Plan van Aanpak zou zijn gevolgd.

Vervolgstappen op het onderzoek

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er twee vervolgonderzoeken die voort borduren op de resultaten van dit onderzoek.

Toelichting van het Programma van Eisen Opplussen voor medewerkers Mitros.

Als advies behorende bij dit onderzoek is gegeven dat het Programma van Eisen Opplussen voorzien zou moeten worden met een gebruiksaanwijzing. In eerste instantie is geadviseerd dat deze gebruiksaanwijzing geschreven zou moeten worden in het huidige document. Een vervolgonderzoek zou uit kunnen sluiten of een dergelijke toevoeging aan het document zal resulteren in het behalen van het beoogde doel. Zal een schriftelijke toelichting voldoende zijn om de medewerkers van Mitros op een juiste wijze gebruik te laten maken van het Programma van Eisen Opplussen?

Optimaliseren quickscan

De quickscan is een onderdeel van het Programma van Eisen Opplussen waarmee kan worden bepaald of het voor Mitros aantrekkelijk is om een wooncomplex geschikt te maken als huisvesting voor kwetsbare ouderen. In dit onderzoek zijn aanbevelingen gedaan over de inhoud en vorm van het Programma van Eisen Opplussen (inclusief quickscan). Echter is er geen onderzoek gedaan naar het gebruik van de quickscan. Hoe kan de quickscan het best gebruikt worden? Hoe kan deze quickscan het best functioneren? Hoe leren medewerkers van Mitros te werken met de quickscan? Zijn er mogelijkheden binnen het ICT-vakgebied (bijvoorbeeld een programma op een tablet-pc)?

Bronnenlijst

Boeken

Baarda, D. B., & Goede, M. P. M. d. (2006). *Basisboek methoden en technieken. handleiding voor het opzetten van kwantitatief onderzoek*. (4th ed.). Groningen.

Nederhoed, P. (2010). *Helder rapporteren : Een handleiding voor het opzetten en schrijven van rapporten, scripties, nota's en artikelen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

NEPROM (2008). *Handboek Projectontwikkeling*.

Wijk, M. (2008). *Handboek voor toegankelijkheid*. Doetinchem: Petra Meijer - Sasse.

Rapporten

CBS. *Regionale bevolkings en allochtonenprognose 2005-2025* (2012). Geraadpleegd op 23-02-2012 via <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/EDA24743-C3F6-47C5-B4BE-5913F821429A/0/2006pearlatlas.pdf>.

ClientenBelang Utrecht. *Gradaties in de toegankelijkheid van woningen* (2007). Geraadpleegd op 23-02-2012 via <http://home.telfort.nl/batutrecht/download/Richtlijn-aanpasbaar-bezoekbaar.pdf>.

KCWZ. *Praktijkgids voor het aanpassen van de woningvoorraad via Opplussen Nieuwe Stijl* (2012). Geraadpleegd op 17-04-2012 via http://www.kcwz.nl/doc/levensloopgeschied/opplussen/U_bent_aan_zet!_Praktijkgids_Opplussen_Nieuw_Stijl_april_2012.pdf.

Kampioen, C. v. *Kwetsbare ouderen*. No. 218 (2011). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd op 23-02-2012 via <http://www.scp.nl/dsresource?objectid=27484&type=org>.

Meijdam, H. M. *Oude bomen? oude bomen moet je niet verplanten. advies over ouderenbeleid en wonen* (2005). Geraadpleegd op 23-02-2012 via <http://www.rli.nl/sites/default/files/Oude%20bomen%203-2005%20advies.pdf>.

SBR. *Bouwen aan het Programma van Eisen* (2006). Geraadpleegd op 04-04-2012 via <http://www.sbr-info.nl>.

SBR. *Bouwstenen, gids bij het maken van een Programma van Eisen* (2004). Geraadpleegd op 04-04-2012 via <http://www.sbr-info.nl>.

Van der Voordt, D.J.M. *Inleiding Vastgoedmanagement* (2004). Geraadpleegd op 04-04-2012 via [http://bk.tudelft.nl/fileadmin/Faculteit/BK/Over_de_faculteit/Afdelingen/Real Estate and Housing/Organisatie/Medewerkers RE H/Personal pages/VanderVoordt/General list/doc/2004 REMdictaat Definitief.pdf](http://bk.tudelft.nl/fileadmin/Faculteit/BK/Over_de_faculteit/Afdelingen/Real_Estate_and_Housing/Organisatie/Medewerkers_RE_H/Personal_pages/VanderVoordt/General_list/doc/2004_REMdictaat_Definitief.pdf).

VROM. *Besluit Beheer Sociale-Huursector* (2005). Geraadpleegd op 23-02-2012 via <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/besluiten/2005/07/01/besluit-beheer-sociale-huursector-bbsh/bbsh-plus-toelichting-juli20051.pdf>.

Artikelen

CBS. *Levensverwachting ouderen sterk gestegen* (2011) Geraadpleegd op 23-02-2012 via <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/vergrijzing/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3511-wm.htm>.

Websites

Aedes-Actiz. Kenniscentrum wonen-zorg. <http://www.kcwz.nl>

Centraal Bureau van de Statistiek. www.cbs.nl.

Stichting BouwResearch. <http://www.sbr-info.nl>.

Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting. <http://www.sev.nl>.

Bijlagen

In dit rapport is verwezen naar vijf verschillende bijlagen:

- Bijlage 1 – Programma van Eisen Opplussen;
- Bijlage 2 – Quicksan;
- Bijlage 3 – Opzet interview klantenpanel;
- Bijlage 4 – Brief deelnemers klantenpanel;
- Bijlage 5 – Opzet interview Careyn.

Bijlage 1 – Programma van Eisen Opplussen

Bij nieuw te realiseren onderdelen uitgangspunt PvE Mitros nieuwbouw, d.d. 3 nov. 2011

Bereikbaarheid woongebouw

- Route naar entree verhard, voldoende stroef en antislip, breedte > 1,2 m
- Aan buitenzijde toegangsdeur verharde vrije ruimte nagenoeg horizontaal: > 1,5m x 1,5m (rolstoel) / 2,1 x 2,1m (scootmobiel); aan slotzijde > 0,5 m opstelruimte
- Indien hoogteverschil tot deuringang > 0,02 m, *hellingbaan* nodig:
 - Helling > 1 m breed. Hoogte: tot 5 cm < 1:6 (hoogte: lengte), bij hoogte tot 10 cm < 1:10, bij hoogte 10 - 25 cm < 1:12, bij hoogte 25-50 cm < 1:20
 - Bij niveauverschil > 50 cm én als de helling steiler is dan 1:25 is ook een trede / uitrustplek van > 1,5 m (rolstoel); > 2,1 m (scootmobiel) diep en > 1,2 m breed;
 - Bij te overbruggen hoogteverschil van > 0,25 m leuning aan weersijden helling

Entree hoofdingang

- Het woongebouw is niet vrij toegankelijk: waar zich postkasten in de entreehal bevinden is uitsluitend deze entreehal vrij toegankelijk;
- Een videofoon verbonden met elke woning, verbonden met elke woning;
- Bij entree een overzichtelijk bellentableau (hoogte bellen > 0,90 m en < 1,4 m)
- Zitgelegenheid voor 2 personen in entreehal bij voorkeur

Deuren

- alle gemeenschappelijke deuren in het woongebouw:
 - zelfsluitend (bedieningsweerstand minder dan 18 N) of zijn automatisch
 - beveiliging tegen beknelling
 - sluit- en draaisnelheid max. 0,5 m per seconde
- Doorkijkmogelijkheid in of naast de deur (incl. voordeur appartement) op min. hoogte tussen 1,4 m tot 1,9 m
- Belhoogte voordeur < 1,4 m bij voorkeur
- Schuifwanden licht bedienbaar < 18N

Verkeersruimten aanvullend op quick-scan

- breedte > 1,1 m, bij drukke verkeersruimte voorkeur voor > 1,5 m
- de vloer voldoende stroef
- duidelijke bewegwijzering
- leuningen (exclusief verkeersruimte berging) aan minimaal één zijde, niet glad, diameter tussen 3 en 5 cm, minimaal 5 cm vrij van wand
- bankje om de 25 m meter facultatief

Lift

- voor de lifttoegang keerruimte > 1,5 x 1,5 m rolstoel; 2,1 x 2,1 m scootmobiel;
- inrichting lift:
 - opklapbaar zitje vanaf 2 stopplaatsen
 - spiegel op achterwand tussen > 0,9 en 1,95 m hoogte
 - hoogte bedieningspaneel < 1,4 m
 - leuning tussen 0,85 m en 1,20 m hoogte, niet glad, diameter tussen 3 en 5 cm, minimaal 5 cm vrij van wand
- stopnauwkeurigheid lift +/- 2 cm
- spleetbreedte lift-verdiepingsvloer max. 2 cm

Scootmobielstalling

- Opstelruimte > 0,90 x 1,5 m
- Wandcontactdoos voor opladen tussen > 0,9 x 1,2 m hoogte, 230 volt
- Keermogelijkheid (2,1 x 2,1 m)
- Voorkeur ligging scootmobielstalling zo dicht mogelijk bij de woning
- Toets brandveiligheid

Afvalcontainers

- Toets bereikbaarheid en bedienbaarheid voor de bewoners

Parkeren

- goed zicht op parkeerplaatsen i.h.k.v. sociale veiligheid
- aantal parkeerplaats rolstoel/gehandicapten, minimaal 5% van het totaal parkeerplaatsen, uitstapruimte bij rolstoel/ gehandicapten parkeerplaatsen > 3, 5 x 3, 5 m, afstand < 25 m van het woongebouw
- voorkeur afstand parkeerplaats naar woning < 100 m van de woning

Veiligheid en welzijn

- Huismeesterruimte > 10 m² voor huismeester
- Toets eisen Politie Keurmerk i.v.m. gebrek aan veiligheidsgevoelens senioren

Verlichting

Lichtsterkte voor buitenverlichting

- bij entree en alle overige buitendeuren > 50 lux
- bij bellentableau / intercom > 80 lux
- bij toegangsroute, incl. eventuele helling > 50 lux
- bij eventueel aanwezige afvalcontainer > 50 lux

Lichtsterkte voor binnenverlichting

- in verkeersruimte > 50 lux
- bij trappen en liften > 80 lux
- in eventueel aanwezig bergingscomplex > 50 lux

Woning in combinatie met andere maatregelen verplicht

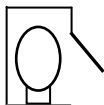
- Binnendeuren in de woning drempelloos (of te maken)
- Hal achter voordeur bij voorkeur 1,2 x 1,5 m
- Per verblijfsruimte
 - Ramen bij voorkeur tenminste 1 licht bedienbaar raam (< 18N) en bedienbaarheid < 1,50 m
 - Bij voorkeur 1 wandcontactdoos per verblijfsruimte op < 1,05 m hoogte

Badkamer

- Vloer is voldoende stroef
- Douchegedeelte: nagenoeg vlakke douchevloer, d.w.z. geen douche bak of opstaande rand
- Douchekraan is een thermostatische mengkraan
- Douchewand voldoende stevig voor bevestigen van handgrepen, douchezitje
- Draairichting deur naar buiten

Toilet

- Afmeting apart toilet : 0,85 m bij 1,10 m
- Wand voldoende stevig voor bevestigen van handgrepen
- Draairichting deur naar buiten
- Toilet is rolstoeltoegankelijk, bereikbaar voor hulp indien nodig, zie voor oriëntatie toiletpot en deurpost onderstaand:

**Privé-buitenruimte**

- Obstakelvrij (drempel) lager dan 2 cm
- Bij voorkeur afmeting 1,2 m bij 2 m

Aanvullende maatregelen

- Beugels, verhoogd toiletpot e.d. alleen op aanvraag van de bewoner

Bijlagen:

- Handboek Toegankelijkheid – Sta-, zit-, lig-, reik- en transferruimte
- Handboek Toegankelijkheid – Keerruimte en haakse bocht

Bijlage: Sta-, zit-, lig-, reik- en transferruimte

Bron: Handboek toegankelijkheid, Maarten Wijk



Bijlage: Keerruimte en haakse bocht

Bron: Handboek toegankelijkheid, Maarten Wijk

B09a	Keerruimte	
	keerruimte buiten	$\geq 2100 \times 2100 \text{ mm}$
	keerruimte in publieke zone	$\geq 2100 \times 2100 \text{ mm}$
	keerruimte overige plekken	$\geq 1500 \times 1500 \text{ mm}$
B09b	Haakse bocht	
	in publieke zone	som vrije doorgangsbreedten $\geq 2350 \text{ mm}$
	overige plekken	som vrije doorgangsbreedten $\geq 1950 \text{ mm}$

1, 2, 3 | Een woningentree, lifttoegang en toilet zijn slechts drie van de vele plekken waar we gemakkelijk zouden moeten kunnen keren.

4 | Bij een voetgangerssluis moet rekening worden gehouden met de manoeuvreermogelijkheden van bijvoorbeeld mensen met een kinderwagen of scootmobiel.

Bijlage 2 – Quicksan

Uitgangspunt: te bereiken niveau is rolstoeltoegankelijk en rollatoroorgankelijk
dd. 3 nov. 2011

Toegang woongebouw:

- Toegangspad, hoofdtoegang: minimale breedte 1,2 m
- Vrije ruimte binnenzijde hoofdtoegangsdeur: 1,5 x 1,5 m, naast slotzijde 0,35 m (van gebruiker afdraaiende deur)
- Maximaal hoogteverschil 1,5 m te overbruggen met helling 1:12 (1 cm: 12 cm)

Drempels

Drempels in het gehele gebouw kunnen worden verlaagd tot max. 2cm. Let op: na evt. verhoging i.v.m. drempel vrijmaken minimale hoogte galerij 2,1 m ter plekke van de draagbalk verdiepingsvloer

Deuren

Alle deuren in algemene ruimte verkeersruimten in complex kunnen na ingreep automatisch open

Lift

Voorzien van automatische deuren, minimale afmeting: 1,05 m bij 1,35 m, (1,05 m bij 1,5 m scootmobiel). Bij voorkeur twee liftontsluitingen beschikbaar bij meergezinswoningen, i.v.m. storingsgevoeligheid.

Woning

- Woonkamer, toilet, badkamer en slaapkamer gelijkvloers (zonder treden)
- Toilet: rolstoelgeschikt te maken door oriëntatie toiletspot en draairichting deur
- Badkamer: minimale afmeting inclusief toilet 2,15 x 2,15 m of 1,7 x 2,7 m, min. draaicirkel 1,2 m (rollator), douchebak kan worden verwijderd
- Keuken: ruimte voor draaicirkel rolstoel, min. afstand achterliggende wand t.o.v. aanrecht 1,8 m
- Omvang hoofdslaapkamer > 12 m², breedte > 3 m
- Hal min. 0,9 x 1,1 m achter de voordeur
- Privé buitenruimte, toets afmeting, bij voorkeur 1,2x2 m

Rolstoeltoegankelijkheid: algemene ruimte gebouw inclusief voordeur woning en toegang individuele woonkamer

Eisen verkeersruimte rolstoel:

- Vrije doorgang: minimaal min. 0,85m (deurdoorgang), min. 1,1 m voor algemene gangen
- Draaicirkel 1,5 m bij 1,5 m
- Haakse hoek: breedte maat X en breedte maat Y samen: minimaal 1,95 m
- Opstelruimte bij deur naast slotzijde: 0,35 m

Rollatortoegankelijkheid in de woning

Eisen verkeersruimte rollator

- Vrije doorgang: minimaal min. 0,75 m (deurdoorgang), min. 0,9 m voor gangen
- Draaicirkel 1,2 m bij 1,2 m
- Vrije ruimte bij binnendeuren aan beide zijden: 0,8 x 0,8m

Scootmobiel: gebouw is scootmobiel toegankelijk tot algemene ruimte en stallingsruimte

- *Stalling:* Mogelijkheid tot het realiseren van een gemeenschappelijke scootmobielstalling danwel stalling in de individuele woning of individuele berging, hetgeen extra eisen stelt aan de toegankelijkheid tot in de woning/berging.
- *Stallingsruimte scootmobiel collectief:* rekening houden met stallingsruimte voor 20% van het aantal woningen, opp. per scootmobiel: min.0,9 m X 1,5 m + verkeersruimte. Afstand tot toegang complex: max. 25 m
- *Eisen verkeersruimte scootmobiel:* Vrije doorgang: minimaal min. 0,85 m (deurdoorgang), min. 1,1 m voor algemene gangen. Draaicirkel 2,1 m bij 2,1 m. Haakse hoek: breedte maat x en breedte maat y samen: minimaal 2,35 m.

Ontmoetingsruimte binnen straal van 200 m bereikbaar

Voorzieningen (supermarkt, OV, pinautomaat, apotheek) binnen straal van 400 m bereikbaar

Zorg zo mogelijk onplanbare zorg beschikbaar binnen complex

Bijlage 3 – Opzet interview klantenpanel

Aandachtspunten Misjel:

- Staat de voice-recorder aan?
- MacBook gereed met filmpjes?
- Toelichting op onderzoek gegeven?

Deel 1: Situatieomschrijving

Leeftijd?

.....

Familie?

.....

Samenwonend?

.....

Gezondheid?

.....

Sociale kring?

.....

.....

.....

Deel 2: Eigen woning

U woont in een woonzorgcentrum, wat merkt u hier van?

.....

.....

.....

.....

Bent u tevreden over uw woning? Wat vindt u prettig? Waar zijn er verbetermogelijkheden?

.....

.....

.....

.....

.....

Deel 3: Filmpje 1

Wat valt u op bij het zien van dit filmpje? (positief en negatief)

.....

.....

.....

.....

Zou u hier willen wonen?

.....

.....

.....

.....

Deel 4: Filmpje 2

Wat valt u op bij het zien van dit filmpje? (positief en negatief)

.....

.....

.....

.....

Zou u hier willen wonen?

.....

.....

.....

.....

Deel 5: Kaartjes met eisen

Hoe belangrijk is iedere eis? Missen er eisen?
Schaal 1 tot en met 4.

Bijlage 4 – Brief deelname klantenpanel

Geachte NAAM GEBRUIKEN,

In Nederland is er sprake van vergrijzing; de Nederlandse bevolking wordt gemiddeld alsmaar ouder. Deze ontwikkeling heeft invloed op de gewenste woningvoorraad van woningcorporaties. In Utrecht is er meer behoefte aan geschikte woningen voor onze Utrechtse ouderen. Woningcorporatie Mitros wil in beeld brengen wat de woonwensen en –eisen van deze ouderen zijn. Zodoende is aan ondergetekende de opdracht gegeven om hier onderzoek naar te doen.

Mijn naam is Misjel Bruijne en ik studeer Bouwtechnische Bedrijfskunde aan de Hogeschool Utrecht. Na vier jaar opleiding ben ik op dit moment met dit onderzoek bezig als onderdeel van mijn afstuderen.

U bent bewoner van één van de 60 woningen van 'De Dame' te Utrecht. Voor een seniorencomplex met servicelabel zijn er specifieke woonwensen en –eisen. Deze wensen en eisen zou ik graag onderzoeken en daarbij zou ik gebruik willen maken van uw kennis en ervaring.

Ik probeer dinsdag 10 april a.s. telefonisch contact met u op te nemen om te inventariseren of u wilt meewerken in dit onderzoek. Als u hiertoe bereid bent, maak ik graag een afspraak met u. Ik zou graag bij u langs komen om u in een half uur tijd in een comfortabele omgeving te interviewen.

Mocht u voor of na het onderzoek vragen hebben dan kunt u altijd contact met mij opzoeken via de mail (mbruijne@mitros.nl) of mobiele telefoon (06 – 44 615 408).

Met vriendelijke groet,
Mitros

Misjel Bruijne
Stagiair

Bijlage 5 – Opzet interview Careyn

Aandachtspunten Misjel:

- Staat de voice-recorder aan?
- Toelichting op onderzoek gegeven?

Het onderzoek

- Welke eisen zijn het belangrijkste?

Welke eisen zijn het belangrijkste voor de kwetsbare ouderen?
Verplicht gelijkmatig verdelen.

- Missen we iets?

	1	2	3	4
Complex				
Drempels maximaal 2cm hoog				
Deuren automatisch open				
Deuren zelfsluitend				
Ruimte bij voordeur minimaal 1,5x1,5m				
Route naar entree is verhard				
Overzichtelijk bellenplateau				
Zitgelegenheid in de entreehal				
Zitgelegenheid op de gangen				
Leuningen op de gangen				
Gangen minimaal 1,1m breed				
Lift van minimaal 1,05x1,35m				
Volgende verlichting				
Volgende scootmobielstalling				
Goed bereikbare afvalcontainers				
Woning				
Drempels maximaal 2cm hoog				
Binnendeuren drempelloos				
Ruimte bij voordeur minimaal 1,5x1,5m				
Draaier rolstoel van 1,5m				
Draaier rollator van 1,2m				
Badkamer toegankelijk met rolstoel				
Toilet toegankelijk met rolstoel				
Lichtknopjes en stopcontacten juiste hoogte				
Omgeving				
Parkeerplaatsen binnen 100m				
Ontmoetingsruimte binnen 200m				
Voorzieningen binnen 400m				
Veiligheid				
Videofoon aanwezig				
Entreehal is niet vrij toegankelijk				
Doorkijkmogelijkheid voordeur				
Goed uitzicht parkeerplaatsen				