

De woonservice van Woonservice

Een praktijkgericht onderzoek naar wat oudere huurders en professionals van Woonservice verwachten, wat betreft klussen in en om het huis

Bachelor thesis



Marlon de Haan

Christelijke Hogeschool Windesheim – Opleiding toegepaste gerontologie

Woonservice Westerbork

Juni, 2016

De woonservice van Woonservice

Bachelor thesis

Marlon de Haan

Christelijke Hogeschool Windesheim

Opleiding toegepaste gerontologie

Opdracht-gevende organisatie: Woonservice Westerbork

Juni, 2016

Voorwoord

Deze bachelor thesis 'De woonservice van Woonservice' is geschreven in opdracht van Woonservice en als onderdeel van de opleiding toegepaste gerontologie aan de Christelijke Hogeschool Windesheim in Zwolle. Het onderzoek gaat over de verwachtingen die oudere huurders en professionals hebben wat betreft ondersteuning bij klussen in en om het huis.

Aanleiding voor dit onderzoek is het idee '65+ woonservice in en om 't huis', wat is voortgekomen uit 'het beste idee van Woonservice'. Hiervoor was al een onderzoek uitgevoerd onder professionals die betrokken zijn bij klussendiensten in het werkgebied van Woonservice, in de vorm van een digitale enquête. Dit onderzoek dient als aanvulling hierop, met name gericht op hoe oudere huurders er tegenaan kijken. Na een aantal keer bijstellen is de onderzoeksvraag 'wat verwachten oudere huurders en professionals van Woonservice, wat betreft klussen in en om het huis?' opgesteld.

Een aantal mensen die hebben bijgedragen aan mijn afstudeeronderzoek wil ik bij deze bedanken. Allereerst wil ik Anita Knol bedanken voor de begeleiding van mijn stage, haar enthousiasme en de feedback die ze mij heeft gegeven. Tom van Oosterhout wil ik bedanken voor de werkgroep bijeenkomsten, maar met name voor de feedback en ideeën die hij heeft gegeven die mij hebben geholpen bij mijn onderzoek. Daarnaast wil ik de co-referenten, respondenten en deelnemende professionals bedanken voor hun medewerking en inbreng. Tot slot wil ik de medewerkers van Woonservice bedanken voor de leuke periode bij Woonservice en hun inbreng in mijn afstudeeronderzoek.

Veel leesplezier toegewenst!

Marlon de Haan

Westerbork, 1 juni 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	6
Summary	8
Inleiding	10
Hoofdstuk 1 – Achtergronden	11
1.1 Aanleiding.....	11
1.2 Theoretisch kader.....	12
1.3 Handelingsverlegenheid	14
1.4 Doelstellingen.....	14
1.5 Probleemstelling.....	15
1.6 Afbakening.....	15
Hoofdstuk 2 – Methoden en technieken	17
2.1 Onderzoeksdesign	17
2.2 Dataverzameling.....	17
2.3 Onderzoekspopulatie	19
2.4 Data-analyse	20
2.5 Betrouwbaarheid en validiteit.....	21
2.6 Ethische kwesties	21
Hoofdstuk 3 – Resultaten van de uitgevoerde afstudeeropdracht.....	22
3.1 Oudere huurders	22
3.2 Professionals.....	28
Hoofdstuk 4 – Discussie en conclusie.....	31
4.1 Conclusie	31
4.2 Discussie	34

Hoofdstuk 5 – Aanbevelingen	37
5.1 Weet wie wat doet	37
5.2 Servicekaart	38
5.3 De service van Woonservice	40
5.4 Routinecontrole.....	41
5.5 Een totaalpakket.....	41
5.6 De tuin en schilder- en behangwerk	42
Hoofdstuk 6 – Plan van verspreiding.....	44
6.1 Bachelor thesis	44
6.2 Presentatie	44
6.3 Co-referenten	44
6.4 Respondenten	44
Bronnen	45
Bijlagen	48
Bijlage 1: Klussenlijst	49
Bijlage 2: Toelichting aanbevelingen onderzoek professionals.....	51
Bijlage 3: Vragenlijst interviews	53
Bijlage 4: Kaarten card sort	55
Bijlage 5: Voorbeeld card sort	58
Bijlage 6: Onderwerpen focusgroep.....	59
Bijlage 7: Resultaten card sort.....	60

Samenvatting

Deze bachelor thesis 'De woonservice van Woonservice' is geschreven als onderdeel van de opleiding toegepaste gerontologie en in opdracht van Woonservice. Aanleiding voor de onderzoeksvraag is 'het beste idee van Woonservice': een '65+ Woonservice in en om 't huis'. Hiermee wordt een servicedienst bedoeld die werkzaamheden in en om de woning kan uitvoeren voor (oudere) huurders. Woonservice wil hiermee haar huurders ondersteunen, zodat zij comfortabel en veilig langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Het idee sluit aan op een aantal ontwikkelingen, zoals de toename van het aantal ouderen, de verschuivingen binnen de zorg, een tekort aan seniorgeschikte woningen en de wens van ouderen om langer in hun 'eigen' woning te kunnen blijven wonen. Ook bij Woonservice spelen deze ontwikkelingen en hebben invloed op het aanbod van Woonservice. Om de mogelijkheden van het idee '65+ Woonservice in en om 't huis' te onderzoeken, is een onderzoek uitgevoerd onder professionals die zijn betrokken bij bestaande vormen van klussendiensten.

Dit afstudeeronderzoek is een aanvulling op het onderzoek onder professionals. De onderzoeksvraag die hiervoor is opgesteld is 'wat verwachten oudere huurders en professionals van Woonservice, wat betreft klussen in en om het huis?'. Bij het huren van een woning wordt bepaald onderhoud gedaan door de woningcorporatie en er is een servicefonds die bepaalde werkzaamheden uitvoert. Maar er zijn ook klussen die de huurder zelf moet uitvoeren. Hoe gaat dit bij het ouder worden? Wie voert deze klussen uit als men het zelf niet meer kan? En wat kan Woonservice hierin betekenen? Het doel van dit onderzoek is inzicht bieden in de verwachtingen van oudere huurders en professionals, wat als ondersteuning kan dienen bij het inzetten op een servicedienst.

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Er zijn tien half-gestructureerde interviews gehouden met oudere huurders van 75 jaar en ouder in Beilen-West. Daarbij is gebruik gemaakt van de card sort methode. En er is een focusgroep gehouden met professionals die betrokken zijn bij een bestaande vorm van een klussendienst in het werkgebied van Woonservice.

Uit de interviews met oudere huurders is gebleken dat wanneer klussen niet meer zelf kunnen worden uitgevoerd, men vaak familie of vrienden inschakelt. Dit wordt met name voor de kleinere klussen gedaan. Voor grotere klussen schakelt men liever niet familie of vrienden in, omdat ze hen daar niet mee willen belasten. De klussen die moeilijker gaan zijn vaak klussen die meer lichamelijke inspanning vragen. De partij waar dan, naast de familie, aan wordt gedacht is vaak de woningcorporatie. Respondenten geven aan dat Woonservice wat betreft (grotere) klussen een eerste aanspreekpunt is. Aan welzijnswerk wordt vaak niet gedacht in eerste instantie bij een klus, hoewel het grootste deel van de respondenten wel bekend is met de bestaande klussendienst. Uit de interviews kan de conclusie worden getrokken dat een klussendienst met name een 'vangnet' zal zijn voor de groep (oudere) huurders die een minder toereikend netwerk hebben en/of zelf weinig tot niets meer kunnen wat klussen betreft.

Verder blijkt dat de service die Woonservice biedt niet altijd even goed bekend is. Het gaat hierbij om de werkzaamheden die het servicefonds kan doen. Maar ook om ander aanbod van Woonservice, zoals het Pluspakket. Men weet niet altijd wat er mogelijk is en vindt het ook lastig aan te geven wat zij precies hopen dat Woonservice voor hen doet.

Uit de focusgroep met professionals blijkt dat ook de professionals niet goed op de hoogte zijn van de service van Woonservice. In de bekendheid van de service van Woonservice valt dus nog winst te behalen, zowel bij de (oudere) huurders als bij de professionals. Om de duidelijkheid en toegankelijkheid voor (oudere) huurders te verbeteren, wordt aanbevolen het aanbod van Woonservice meer onder de aandacht te brengen bij andere professionals/ organisaties. En andersom, ervoor zorgen dat bij medewerkers van Woonservice bekend is wat andere organisaties te bieden hebben. Hierdoor kan naar elkaar worden verwezen als iets binnen het eigen aanbod niet kan worden opgelost. Aansluitend hierop is het belangrijk een totaalpakket aan te bieden. Hiermee wordt bedoeld dat alle service die Woonservice biedt, overzichtelijk bij elkaar wordt getoond en niet als losse onderdelen wordt gezien.

De aanbevelingen die zijn gegeven in het eerder uitgevoerde onderzoek worden voor een deel bevestigd. Uit de interviews en de focusgroep blijkt dat het goed is om meer aandacht te geven aan het servicefonds. Er wordt aanbevolen dit te doen door de servicekaart te vernieuwen en te vermelden in de Deurpost (het huurdersmagazine van Woonservice). Daarnaast wordt geadviseerd om bij het uitwerken van de routinecontrole (zoals aanbevolen in het eerder uitgevoerde onderzoek), rekening te houden met een aantal aandachtspunten, zoals het gericht of vrijblijvend aanbieden van de dienst.

Tot slot wordt geadviseerd om service aan te bieden gericht op werkzaamheden in de tuin en schilderen behangwerk binnenshuis. Dit zijn klussen die men belangrijk vindt, maar die vaak lastiger gaan met het ouder worden. Woonservice voert het niet uit en ook valt het vaak niet onder een klussendienst. In samenwerking met schilderbedrijven en hoveniers kan worden aangeboden dit onderhoud tegen lagere kosten uit te voeren.

De ondersteuning bij klussen in en om het huis kan bijdragen aan het langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Voor Woonservice is het dan ook belangrijk service te bieden op het gebied van klussen, ook omdat er steeds meer oudere huurders komen en de huurders daarbij steeds ouder worden. Er kan dus worden verwacht dat er meer vraag komt naar hulp bij klussen. Voor Woonservice is het met name belangrijk om mee te denken met de (oudere) huurder en meer bekendheid te geven aan het aanbod van Woonservice, zowel bij (oudere) huurders als bij andere organisaties.

Summary

This bachelor thesis is written as a part of the study Applied Gerontology and commissioned by Woonservice. Cause of the research question is 'the best idea of Woonservice': a '65+ housing service in and around the house'. This is a service which can do tasks in and around the house for (older) renters. Herewith Woonservice will support her renters, so they can live comfortable and save longer independent in their houses. The idea comes from several developments, such as an increase of the number of elderly people, the changes in healthcare, a shortage of senior suitable homes and the wish of elderly to live longer independent in their 'own' house. These developments also influence the situation and the service of Woonservice. To explore the opportunities and possibilities of the idea '65+ housing service in and around the house', a research has been done among professionals who are involved with existing types of services for tasks at home.

This research is a complement to the research among professionals. De research question which has been created for this, is 'what do older renters and professionals expect from Woonservice, in case of tasks in and around the house?'. When you rent a house, certain maintenance is done by the Housing Corporation and there are tasks which are done by a service fund. But there are also tasks which are the responsibility of the renter. How is this going when you are ageing? Who is taking care of it when someone no longer can do it himself? And what can Woonservice do for her older renters? The objective of this study is to provide insight into the expectations of older renters and professionals, which can serve as support with deploying a service for (older) renters.

Qualitative research has been used to answer the research question. Ten semi-structured interviews have been conducted with older renters from 75 years and older in Beilen-West. Thereby is the method card sort used. And there is conducted a focus group with professionals who are involved with existing types of services for tasks at home, working in the area of Woonservice and with a welfare organization or a civil society organization.

The interviews with older renters revealed that they often ask family or friends to help with tasks in and around the house, when they can't do it on their own anymore. This is done in particular with smaller tasks. For bigger tasks people rather not ask their family and friends, because they won't let them do this. The tasks that become more difficult with ageing are often the tasks that require more physical activity. Besides the family people think of het Housing Corporation when they have a task they can't do themselves. The respondents mention that Woonservice the first contact point is in case of bigger tasks in and around the house. Initially, people don't think of welfare organizations in case of a task, although most respondents know a service for such tasks. Such service will serve primarily for the group (older) renters who have a less sufficient network and/or can't do a lot themselves.

Furthermore the interviews show that the service Woonservice provides is not always known very well. This concerns the service fund, but also range of service Woonservice provides. Respondents do not always know what is possible. And they find it difficult to say what they hope Woonservice will do for them.

Among the focus group with professionals, is appears that also the professionals are not aware of the service Woonservice provides. In the knowledge of the service of Woonservice can be gained profits, as

well with the (older) renters, as with the professionals. To improve the clearness and accessibility for (older) renters, it's important to professionals/organizations are more aware of each other's services. By taking care of this, professionals can refer to each other, when they can't do it within their own organization. In line with this, it is important to offer a 'total package'. This means that all service of Woonservice is shown clear together and is not seen as loose parts.

A part of the recommendations given in previous research have been confirmed by this research. From the interviews and the focus group it is clear that it is good to give more attention to service fund. It is recommended to do this by updating the card of the service fund and to mention this in the 'Deurpost' (the renter's magazine of Woonservice). Beside this, it is recommended when developing the routine control (as recommended in the previous research) to take into account a few points of attention.

Finally it is recommended to provide a service focused on tasks in the garden, wallpaper work and paintwork inside the house. These are tasks people consider important, but which are often become more difficult when ageing. Also these tasks are often not covered by existing services. In cooperation with gardeners and painting companies can be offered to do these tasks at lower costs.

The support of tasks in and around the house can contribute to live longer independently at home. For Woonservice it is therefore important to provide services at these tasks. Also because there will be more and more elderly renters and the renters thereby are getting older. It can therefore be expected that there will be more requests for help with tasks in and around the house in the future. For Woonservice it is in particular important to think with the (older) renters and to increase more awareness to the services of Woonservice, with both the (older) renters and other organizations.

Inleiding

Woonservice is een woningcorporatie met ruim 4900 woningen in zes gemeenten in Drenthe (Assen, Broger-Odoorn, Coevorden, Emmen, Hogeveen en Midden-Drenthe) en is gevestigd in Westerbork. Woonservice creëert, beheert, verhuurt en verkoopt woonruimte in Drenthe. Met het woningaanbod verspreid over 35 dorpen en kernen, is Woonservice een typische plattelandscorporatie (Woonservice, 2016b).

Woonservice heeft als woningcorporatie te maken met verschillende ontwikkelingen. Eén daarvan is de ingezette verschuiving van intramurale zorgvoorzieningen naar zorg aan huis. In combinatie met de toenemende (dubbele) vergrijzing zullen in de toekomst meer mensen langer zelfstandig thuis wonen en daar noodzakelijke zorg en ondersteuning ontvangen (Woonservice, 2013). Als gevolg van de veranderingen in de zorg en de demografische ontwikkelingen, moeten en blijven ouderen dus steeds langer zelfstandig thuis wonen (Blok & Van Rijn, 2014). Ook bij Woonservice is de vergrijzing zichtbaar. Nu al is meer dan de helft van de huurders 55 jaar of ouder. Dit betekent dat Woonservice voldoende woningen moet hebben die geschikt zijn om tot op hoge leeftijd zelfstandig in te kunnen wonen (Eppinga, 2015). Maar daarnaast is het ook belangrijk dat de diensten van Woonservice aansluiten bij de behoeften van ouderen. Woonservice wil inspelen op de ontwikkelingen door onder andere een service/klussendienst aan te bieden aan haar (oudere) huurders. De doelstelling van het project servicedienst is om huurders van Woonservice te ondersteunen zodat zij comfortabel en veilig, langer zelfstandig in hun huurwoning kunnen wonen. Het 'bewust wonen' van huurders staat hierbij centraal. Hiermee wordt bedoeld dat de huurder zich bewust is van langer zelfstandig wonen, hierover nadenkt en hiertoe tijdig actie onderneemt.

In het werkgebied van Woonservice bestaan verschillende klussendiensten bij andere organisaties. Woonservice vraagt zich af of ze daar een rol in kan spelen, zodat het aanbod beter aansluit bij de wensen en behoeften van haar huurders. Het aanbieden van een servicedienst zal voor Woonservice dus zijn het aansluiten bij een bestaande klussen/servicedienst.

Dit afstudeeronderzoek sluit aan op een eerder uitgevoerd onderzoek onder professionals (Knol, 2016), dat was gericht op de mogelijke rol van Woonservice bij het ondersteunen van haar huurders bij langer zelfstandig wonen, op het gebied van klussen in en om het huis. Aansluitend op het onderzoek onder professionals wordt bij dit afstudeeronderzoek, onderzoek gedaan onder oudere huurders. Het doel van dit onderzoek is inzicht bieden in wat oudere huurders en professionals van Woonservice verwachten, oftewel de kijk van oudere huurders en professionals op de rol van Woonservice wat betreft een klussendienst (om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen).

Leeswijzer

Deze bachelor thesis bestaat uit zes hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven en de probleem- en doelstelling. Het tweede hoofdstuk gaat in op de methoden en technieken die zijn gebruikt. In hoofdstuk 3 zijn de resultaten beschreven, vervolgens in hoofdstuk 4 de discussie en conclusie. In hoofdstuk 5 worden aanbevelingen beschreven. In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 6, is het plan van verspreiding beschreven.



Hoofdstuk 1 – Achtergronden

In dit eerste hoofdstuk is de aanleiding tot het onderzoek beschreven. Vervolgens is in het theoretisch kader een theoretische onderbouwing gegeven van de achtergronden. Hierop volgend zijn de doelstellingen, probleemstelling en deelvragen beschreven, met tot slot de afbakening.

1.1 Aanleiding

De woonservice van Woonservice - Een servicedienst

De servicedienst, zoals in de inleiding genoemd, is de aanleiding voor dit afstudeeronderzoek. De servicedienst is voortgekomen uit 'Het beste idee van Woonservice'. 'Het beste idee van Woonservice' had als doel innovatieve oplossingen binnen de organisatie te bedenken en uit te voeren. Het idee '65+ Woonservice in en om 't huis' is hierbij als winnaar gekozen. Het idee komt voort uit een aantal veranderingen in de maatschappij, waaronder de verschuiving binnen de zorg, de toename van het aantal ouderen in het werkgebied, het tekort aan seniorgeschikte woningen om dit op te vangen en de wens van ouderen om langer in hun eigen woning te blijven wonen (Knol, 2015).

Met '65+ woonservice in en om 't huis' wordt een servicedienst bedoeld die werkzaamheden in en om de woning kan uitvoeren voor (oudere) huurders. De doelstelling van deze dienst is huurders van Woonservice ondersteunen bij comfortabel en veilig, langer zelfstandig wonen. Het 'bewust wonen' van huurders staat hierbij centraal. Met bewust wonen wordt bedoeld dat de huurder bewust is van langer zelfstandig wonen, hierover nadenkt en hiertoe tijdig actie onderneemt. Door de zelfredzaamheid van zelfstandig wonende ouderen te vergroten, moet het gat worden opgevuld tussen zelfstandig wonen en aangewezen zijn op onzelfstandige woonruimte. Dit wil Woonservice doen door deze doelgroep te helpen met zaken die tussen de huisvesting op zich en zorgdiensten vallen (Knol, 2015). Bij een servicedienst gaat het om werkzaamheden waarvan verwacht wordt dat huurders deze zelf doen omdat dat bij het huren van een huurwoning hoort (Knol, 2016).

Voorbeelden van klussen die onder de verantwoordelijkheid van de huurder vallen en dus mogelijk voor een servicedienst zijn:

- Reparatiwerkzaamheden, zoals een kastdeurtje sluitend maken
- Buitenverlichting aanbrengen
- Schroefputje schoonmaken
- Cv ontluchten en bijvullen
- Herstellen van beschadigingen aan deuren, ramen en kozijnen
- Smeren van scharnieren
- Onkruid wieden in de tuin

Voor de complete lijst zie bijlage 3.

Onderzoek onder professionals

Om de mogelijkheden van het idee '65+ woonservice in en om 't huis' te onderzoeken, is een onderzoek uitgevoerd naar de kijk van professionals op een klussendienst voor oudere huurders en de mogelijke rol van Woonservice daarbij. Hiervoor is een digitale enquête afgenomen onder professionals die dicht bij een bestaande vorm van een klussendienst staan in het werkgebied van Woonservice.

De belangrijkste conclusie uit dat onderzoek is dat Woonservice geen eigen klussendienst hoeft op te zetten, omdat er al verschillende vormen van een klussendienst bestaan. Maar hierbij wordt ook de conclusie getrokken dat dit niet betekent dat er voor Woonservice geen taken zijn weggelegd. Zo kan meer en beter worden samengewerkt met welzijnsorganisaties. Werkzaamheden kunnen beter worden opgesplitst naar werkzaamheden voor Woonservice en werkzaamheden voor welzijnswerk. Woonservice

kan zich volgens Knol (2016) richten op de bekendheid en een optimale informatievoorziening rondom klussen en dienen als technische vraagbaak en praktische ondersteuning.

Verder blijkt dat er volgens de professionals wel behoefte is aan een klussendienst maar dat het onduidelijk is wie welke klus zou moeten uitvoeren (Knol, 2016). Dit blijkt uit de antwoorden van professionals, maar is dit ook het geval bij ouderen? Daarnaast wordt de vraag gesteld of er wordt geschakeld. Hiermee wordt bedoeld of huurders iemand (anders) inschakelen als hun situatie veranderd. Bijvoorbeeld als men de klus die eerst zelf werd gedaan niet meer kan. Of als de partner of een kind wegvalt die de klussen altijd deed. Weten ze dan te schakelen? Of legt men zich neer bij het feit dat deze werkzaamheden dan niet meer worden gedaan?

Het afgeronde onderzoek beperkt zich tot de invulling door ervaringsdeskundigen en laat niet zien hoe oudere huurders hierover denken (Knol, 2016). Daarom zal bij dit afstudeeronderzoek verder onderzoek worden gedaan naar de kijk van oudere huurders op klussen in en om het huis.

1.2 Theoretisch kader

Langer zelfstandig wonen

Als gevolg van de demografische ontwikkelingen en de veranderingen in de zorg, moeten en blijven ouderen steeds langer zelfstandig thuis wonen (Blok & Van Rijn, 2014). Daarnaast willen de meeste ouderen ook graag in hun eigen woning blijven wonen, ook wanneer zij minder mobiel en vitaal worden en de behoefte aan zorg toeneemt (De Groot, Van Dam & Daalhuizen, 2013).

De meeste ouderen worden dus oud in de eigen vertrouwde woning en omgeving, ook wel '*ageing in place*' genoemd. Dit betekent dat de meeste ouderen, ook op hoge leeftijd, zelfstandig thuis wonen. Door de Rijksoverheid wordt in toenemende mate ingezet op *ageing in place*. Dit speelt niet alleen in Nederland, maar ook in andere landen waaronder het Verenigd Koninkrijk (De Groot et al., 2013).

Gevolgen voor Woonservice

Door de scheiding van wonen en zorg zullen steeds meer mensen de nodige zorg thuis ontvangen. Minder mensen verhuizen naar verzorgings- en verpleeghuizen of andere verblijfsinstellingen. Dit betekent dat er geleidelijk ook andere eisen worden gesteld aan de woningvoorraad van Woonservice. Want uiteindelijk zullen oudere huurders behoefte hebben aan een toegankelijke woning, dan wel door verhuizing of door aanpassing van de huidige woning. Er zullen dus meer mensen met een wat intensievere zorgvraag in de huurwoningen wonen (Woonservice, 2016). Maar ook door de demografische ontwikkelingen veranderen de eisen die aan woningen worden gesteld. Door vergrijzing en ontgroening zijn andere typen woningen nodig. Veel huizen zijn niet berekend op het toenemende aantal ouderen dat zelfstandig woont. En in de huursector is het de verantwoordelijkheid van woningcorporaties om woningen levensloopgeschikt te maken (Van Dam & Oostra, 2015).

Vergrijzing bij Woonservice

Nu is al ongeveer 50% van de huurders van Woonservice 65 jaar of ouder. De komende jaren zal het huurdersbestand alleen maar verder vergrijzen. In de toekomst huisvest Woonservice beduidend meer ouderen en zal de gemiddelde leeftijd van huurders verder stijgen. In de periode 2020 tot 2030 zal er ten opzichte van het huidige aantal 75-plussers ongeveer de helft bij komen in het werkgebied van Woonservice. Daarnaast neemt op middellange termijn (over 5-10 jaar) het aandeel oudere ouderen (85+) snel toe (Woonservice, 2015).

In tabel 1 is de (te verwachten) ontwikkeling van het aantal 75-plussers in het werkgebied van Woonservice te zien. Zowel in de gemeente Midden-Drenthe (waaronder Beilen valt, waar dit onderzoek wordt uitgevoerd), als in het totale werkgebied van Woonservice, is een (ruime) verdubbeling van het aantal 75-plussers te verwachten (Woonservice, 2015).

Gemeente	2010	2020	2030	2040	Vershil 2010-2040
Midden-Drenthe	2.590	3.340	4.960	5.920	3.330
Gemeenten Woonservice	27.250	34.290	47.640	56.600	29.320

Tabel 1: Ontwikkeling aantal 75-plussers (Woonservice, 2015).

Toegankelijkheid van de woningen

De totale woningvoorraad van Woonservice bestaat uit bijna 5000 woningen. Van deze woningen zijn zo'n 1450 woningen in meer of mindere mate geschikt voor ouderen. Dit zijn zowel de wooncomplexen als de woningen die niet tot een woongebouw behoren maar wel toegankelijk zijn. In de gemeente Midden-Drenthe zijn dit 688 woningen. De woningen van Woonservice zijn aan de hand van sterren geclassificeerd op toegankelijkheid (zie kader hiernaast). Uit de verdeling van de leeftijden van huurders over de mate van toegankelijkheid van de woning, blijkt dat hoe ouder de huurder is, hoe vaker deze in een toegankelijke woning woont. Toch woont een grote groep ouderen nog in een eengezinswoning. Onder de groep 65 tot 74-jarigen bewoont zo'n twee derde deel een niet toegankelijke woning (geen ster). Onder de 75-plussers is dit ruim één derde deel (Woonservice, 2015).

Sterrensysteem

0	De woning is niet zonder trappen bereikbaar
★	Zonder trappen bereikbaar en gelijkvloers
★★	Rollator toegankelijk en doorgankelijk
★★★	Rolstoel toegankelijk en rollator doorgankelijk
★★★★	Rolstoel toegankelijk en doorgankelijk

Klussen in en om het huis

Naast een geschikte woning zijn andere aspecten ook van belang bij langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Wat betreft aanvullende diensten blijken uit onderzoek (Bureauvrijtig, 2015) een klusjesman (zo'n 55 procent) en hulp in de huishouding (zo'n 50 procent) de meest populaire. Bij een onderzoek onder ouderen in Drenthe (Kuilman et al., 2015) geven ouderen aan dat hulp in de huishouding en goed bereikbare voorzieningen diensten zijn die nodig zijn en waarvan ze ook al gebruik maken. Diensten die men wel belangrijk vindt bij langer zelfstandig wonen, maar waar men nog geen gebruik van maakt, zijn hulp bij klussen in huis en hulp bij onderhoud van de tuin (Kuilman et al., 2015).

De woonservice van Woonservice – Servicefonds

Van het onderhoud en de klussen die komen kijken bij een (huur)woning, is een deel ondervangen in het servicefonds. Voor een maandelijks bedrag (€ 4,72) kunnen huurders van Woonservice lid worden van het servicefonds. Bepaalde werkzaamheden zijn dan voor rekening van de woningcorporatie. Bijna 95 procent van de huurders van Woonservice is lid van het servicefonds. Op de servicekaart staat vermeld wie (Woonservice, servicefonds, nutsbedrijf of huurder) wat onderhoudt en betaalt (Woonservice, z.d.b.).

Een aantal voorbeelden van onderhoud dat onder het Servicefonds valt:

- ☐ Schoonmaken van dakgoten
- ☐ Beldrukker of bel
- ☐ Onderhoud kranen, kraanleertjes
- ☐ Regenwaterafvoer ontstoppen
- ☐ Afvoer repareren t.g.v. verstopping
- ☐ Toilet zitting

De woonservice van Woonservice - Pluspakket

Woonservice biedt, naast het servicefonds, andere diensten aan die de zelfredzaamheid van oudere huurders kunnen verhogen en de mogelijkheid vergroten om (langer) in het eigen huis te kunnen blijven wonen. Zo heeft Woonservice in 2013 het pluspakket binnen het keuzeonderhoud geïntroduceerd. Huurders kunnen via deze keuzemogelijkheden tegen een kostendekkende vergoeding relatief eenvoudige ingrepen in de woningen laten uitvoeren gericht op het vergroten van de toegankelijkheid van de woning en de zelfredzaamheid. De ervaring leert dat hier nog weinig gebruik van wordt gemaakt (Woonservice, 2015).

Een aantal voorbeelden uit het Pluspakket:

- Een tweede trapleuning
- Rolstoelvriendelijke drempel
- Buitenverlichting met bewegingssensor
- Beugels
- Hogere toiletpot
- Een deurspion

Aanbevelingen uit het onderzoek

Uit het onderzoek onder professionals zijn een aantal aanbevelingen voort gekomen. Zoals al eerder beschreven is de conclusie getrokken dat Woonservice zelf geen klussendienst hoeft op te zetten. Allereerst is aanbevolen om nader onderzoek te doen onder oudere huurders van Woonservice. Verder zijn de volgende aanbevelingen gedaan: (1) de servicekaart onder de loep nemen, (2) een servicefonds voor 'een jaartje meer', (3) een routinecontrole en (4) de bekendheid van de klussendienst verhogen. Voor een toelichting op deze aanbevelingen zie bijlage 4.

Bestaande klussendiensten

Naar aanleiding van het onderzoek onder professionals wordt gesproken over het aansluiten bij of het zorgen voor een goede informatievoorziening rondom een service/klussendienst. Reden voor het niet zelf opzetten van een servicedienst is dat het aanbod er al is. Het aanbod aan klussendiensten verschilt per gemeente. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in de gemeente Midden-Drenthe. In Beilen is een klussendienst waarbij de intake wordt gedaan door welzijnswerk en de uitvoering door vrijwilligers. Deze klussendienst is er voor kleine klussen, voor de doelgroep ouderen en mensen met een beperking.

1.3 Handelingsverlegenheid

Woonservice wil haar (oudere) huurders ondersteunen bij klussen in en om het huis, zodat zij comfortabel en veilig, langer zelfstandig in hun huurwoning kunnen wonen. Hierbij gaat het om de klussen die onder de verantwoordelijkheid van de huurder vallen. Redden de oudere huurders zich hiermee? Of hebben ze hier hulp bij nodig? En wat verwachten ze dan aan service van Woonservice?

Woonservice wil graag weten of zij een rol kan spelen bij de klussen die in en om het huis moeten gebeuren, die niet onder het Servicefonds vallen, zodat het aanbod beter aansluit bij de wensen en behoeften van haar huurders. De vraag is daarom, aansluitend op het onderzoek onder professionals, wat oudere huurders verwachten van Woonservice als het gaat om ondersteuning bij klussen in en om het huis. En of dit overeenkomt met de verwachtingen van professionals.

1.4 Doelstellingen

Doelstelling opdrachtgever: Huurders van Woonservice ondersteunen bij comfortabel en veilig, langer zelfstandig wonen, door het inzetten op een servicedienst. Het 'bewust wonen' (de huurder is bewust van langer zelfstandig wonen, denkt hierover na en onderneemt hiertoe tijdig actie) staat hierbij centraal.

Doelstelling van het onderzoek: Inzicht geven in wat oudere huurders en professionals van Woonservice verwachten, wat betreft klussen in en om het huis. Oftewel wat oudere huurders en professionals vinden dat Woonservice zou moeten doen wat betreft klussen in en om het huis (om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen). Dit inzicht dient als ondersteuning bij het inzetten op een servicedienst voor (oudere) huurders.

1.5 Probleemstelling

Aansluitend op het onderzoek onder professionals naar een servicedienst en inspeland op de hierboven beschreven situatie en ontwikkelingen is de volgende probleemstelling opgesteld: Wat verwachten oudere huurders en professionals van Woonservice, wat betreft klussen in en om het huis?

1.5.1 Deelvragen

De probleemstelling wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

Oudere huurders:

- Welke (klus)vragen spelen bij oudere huurders op het gebied van wonen?
- Naar welke partij of persoon gaan oudere huurders of zouden oudere huurders gaan met hun (klus)vraag?
- Is er behoefte aan hulp bij klussen in en om het huis?
- Welke rol heeft Woonservice, volgens oudere huurders, wat betreft klussen in en om het huis?

Professionals:

- Welke rol heeft Woonservice, volgens betrokken professionals, wat betreft klussen in en om het huis?

1.6 Afbakening

Woonservice is actief in meerdere gemeenten. Dit onderzoek zal voor een groot deel plaatsvinden in de gemeente Midden-Drenthe. De interviews worden afgenomen met oudere huurders uit Beilen-West. Voor de professionals wordt het hele werkgebied van Woonservice genomen.

1.6.1 Begripsafbakening

Hieronder worden een aantal begrippen uit de vraagstelling toegelicht, om duidelijk te maken wat er onder de begrippen wordt verstaan bij dit onderzoek.

Verwachten: In de probleemstelling wordt gesproken over ‘verwachten’. In Van Dale (2016) wordt verwachting omschreven als: “ver·wach·ting (de; v; meervoud: verwachtingen). Het verwachten; hoop: aan de verwachting voldoen aan wat de mensen verwachtten;” (Van Dale, 2016). Deze definitie en de omschrijving van verwachting vanuit de sociologie worden bij dit onderzoek als leidraad gebruikt. De betekenis vanuit de sociologie is: “de aanname of hoop dat een handeling of gebeurtenis ook werkelijk plaats gaat vinden” (Unionpedia, n.d.). Dus in het geval van dit onderzoek: wat nemen oudere huurders/professionals aan of hopen zij dat Woonservice biedt, wat betreft klussen in en om het huis?

Oudere huurders: Onder oudere huurders worden in dit onderzoek de huurders van Woonservice van 75 jaar en ouder bedoeld.

Professionals: Met professionals worden medewerkers van welzijnsorganisaties in het werkgebied van Woonservice bedoeld, welke betrokken zijn bij een bestaande vorm van een klussendienst.

Klusvragen: In de deelvragen wordt gesproken over (klus)vragen. Hiermee worden in dit onderzoek bedoeld de klussen in en om het huis die volgens de servicekaart onder de verantwoordelijkheid van de huurder vallen. Woonservice hanteert voor deze klussen een lijst, deze is te vinden in bijlage 3.

Langer zelfstandig (thuis) wonen: Langer zelfstandig wonen is een verschuiving van intramurale zorgvoorzieningen naar zorg aan huis (Van de Maat, Klück & Wijnen, 2015). Wat hieronder wordt verstaan wordt afgeleid van het eerder beschreven *ageing in place*. Wiles, Leibing, Guberman, Reeve & Allen (2011) definieert *ageing in place* als: “remaining living in the community, with some level of independence, rather than in residential care” (p. 357). Wat in het Nederlands kan vertaald worden als ‘wonen in de samenleving/eigen woonomgeving, met een zekere mate van onafhankelijkheid, in plaats van intramurale zorg’. Met langer zelfstandig (thuis) wonen wordt in dit onderzoek dus het wonen in een niet-intramurale setting bedoeld.

Inzetten op een servicedienst: In de doelstelling wordt gesproken over het ‘inzetten op een servicedienst’. Uit het eerder uitgevoerde onderzoek onder professionals, wordt de conclusie getrokken dat Woonservice geen eigen klussendienst/servicedienst hoeft op te zetten. Maar dit betekent niet dat er voor Woonservice geen taken zijn weggelegd (Knol, 2016). Dus met het inzetten op een servicedienst wordt bedoeld het aansluiten bij of zorgen voor goede informatievoorziening rondom een bestaande dienst.



Hoofdstuk 2 – Methoden en technieken

Om de hiervoor opgestelde probleemstelling te beantwoorden is kwalitatief onderzoek gedaan. In dit hoofdstuk zijn de methoden en technieken die zijn gebruikt bij het onderzoek uitgewerkt en verantwoord.

2.1 Onderzoeksdesign

De hoofdvraag van dit onderzoek is: 'wat verwachten oudere huurders en professionals van Woonservice, wat betreft klussen in en om het huis?'. Dit onderzoek sluit aan bij een eerder uitgevoerd onderzoek onder professionals. Aanvullend hierop wil Woonservice graag weten hoe de oudere huurders hierover denken. Wat zijn hun meningen en verwachtingen? En omdat ze wil aansluiten bij bestaande diensten, worden ook de verwachtingen van betrokken professionals meegenomen in dit onderzoek.

De beleving van de doelgroep staat bij dit onderzoek centraal, daarom is gekozen voor kwalitatief onderzoek. Ook is gekozen voor kwalitatief onderzoek omdat hierbij aandacht kan worden besteed aan de persoonlijke situatie van de huurder. Wat betreft de professionals is gekozen voor kwalitatief onderzoek omdat het om een kleine groep gaat waarbij de achtergronden belangrijk zijn. Verhoeven (2014) geeft ook aan dat de benadering bij kwalitatief onderzoek open en flexibel is en dat wordt ingegaan op achtergronden. Dit sluit goed aan bij het doel van dit onderzoek.

Het onderzoek heeft ook een toetsend karakter, omdat bepaalde bevindingen van het onderzoek onder professionals zijn getoetst onder oudere huurders. Ter oriëntatie op de probleemstelling en als theoretische onderbouwing is begonnen met een literatuuronderzoek. De dataverzamelmethode die zijn gebruikt, zijn half-gestructureerde interviews, card sort en een focusgroep. Deze methodes worden hieronder verder toegelicht.

2.2 Dataverzameling

2.2.1 Half-gestructureerde interviews

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden zijn tien half-gestructureerde interviews afgenomen bij oudere huurders (75 jaar of ouder). Er is gekozen voor half-gestructureerd omdat de beleving van de respondenten centraal staat, maar het wel belangrijk is dat dezelfde onderwerpen en vragen worden besproken bij elk interview. Hierdoor kunnen de interviews beter met elkaar worden vergeleken. Er is dan ook geen gestructureerde vragenlijst gebruikt, maar een vragenlijst die als leidraad/checklist diende voor de interviews. De gebruikte vragenlijst is te vinden in bijlage 5. De interviews hadden als doel het beantwoorden van de deelvragen en uiteindelijk de probleemstelling. De interviews zijn individueel afgenomen, omdat het gaat om de persoonlijke situatie van huurders. Bij een individueel gesprek kan de persoonlijke situatie meer naar voren komen en kan hier meer aandacht aan worden besteed.

De onderwerpen en vragen voor de interviews zijn opgesteld aan de hand van de uitkomsten uit het onderzoek onder professionals naar een servicedienst en de informatie die uit het literatuuronderzoek is

gekomen. Uitgangspunt voor de interviewvragen waren de probleemstelling en de daarbij behorende deelvragen.

Er zijn tien interviews afgenomen in Beilen-West met huurders van 75 jaar en ouder. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 81 jaar. Zes interviews zijn afgenomen met één persoon en vier interviews zijn afgenomen met twee personen (echtparen), dit is in de resultaten verwerkt als één persoon. Acht van de respondenten was man en zes respondenten vrouw. Alle interviews zijn afgenomen bij de respondenten thuis. De interviews duurden plusminus één uur.

2.2.2 Card sort

Bij de interviews is naast een vragenlijst gebruik gemaakt van de elicitatietechniek (letterlijk: uitlokkingstechniek) 'card sort'. Dit is een methode waarbij onderwerpen op kaartjes door respondenten worden gegroepeerd. Met deze methode wordt inzicht verkregen in hoe mensen items indelen. Het wordt vaak ingezet bij het bepalen van een structuur van bijvoorbeeld een website (Studio WOW, 2012; Spencer, 2004). Maar ook bij dit onderzoek is card sort goed toepasbaar. De methode was gericht op de inventarisatie van de partijen die worden gevraagd om bepaalde klussen uit te voeren voor oudere huurders. Zo wordt achterhaald wie het uitvoert en of het voor huurders inzichtelijk is bij wie ze terecht kunnen met bepaalde vragen. Door vervolgens ook in te gaan op de reden van bepaalde keuzes, kan worden nagegaan of het bij oudere huurders inzichtelijk is bij welke partij ze terecht kunnen. Dit kan weer bijdragen aan de inhoud en de manier van informatievoorziening van de service van Woonservice wat betreft klussen in en om het huis. Daarnaast kan uit de resultaten van de card sort worden afgeleid of er behoefte is aan een klussendienst en met wat voor vragen/klussen mensen daar dan heen gaan.

Er wordt in de literatuur (Spencer, 2004) onderscheid gemaakt tussen open- en gesloten card sort. Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van gesloten card sort. Hierbij zijn de groepen (waarbij de kaarten kunnen worden ingedeeld) vooraf vastgesteld (Spencer, 2004). Dit is bij dit onderzoek van toepassing, omdat de verschillende partijen vooraf al zijn vast te stellen. De gebruikte kaarten zijn te vinden in bijlage 6. In bijlage 7 is een voorbeeld te zien hoe deze kaarten door één van de respondenten is gesorteerd.

2.2.3 Focusgroep

Als vervolgstap op het afgeronde onderzoek onder professionals (Knol, 2016), werd een bijeenkomst georganiseerd voor de professionals die de enquête hadden ingevuld. Deze bijeenkomst is tegelijkertijd gebruikt voor dit onderzoek en gehouden in de vorm van een focusgroep. Bij een focusgroep kan op elkaar worden gereageerd en kan men van elkaar leren. Aangezien de verschillende vormen van klussendiensten niet allen even goed lopen, is dit voor de professionals een goede uitwisselingsgelegenheid. Maar bovenal kan Woonservice hier veel van leren.

De professionals die hieraan hebben meegewerkt, waren allen betrokken bij een bestaande vorm van een klussendienst bij een welzijnsorganisatie en hebben veel contact met de doelgroep, en dus ervaring op dit gebied, waar Woonservice weer van kan leren. Daarnaast wordt met het betrekken van de professionals draagvlak en betrokkenheid gecreëerd.

De focusgroep is gehouden met elf personen, waaronder twee gespreksleiders. Er waren twee woonconsulenten van Woonservice aanwezig, de overige professionals waren van externe organisaties. Allen waren professionals van welzijnsorganisaties en één maatschappelijke organisatie.

Voor de focusgroep zijn zes gespreksonderwerpen opgesteld. Deze onderwerpen zijn afgeleid van de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek onder professionals (Knol, 2016). De onderwerpen zijn uitgewerkt op kaarten, met op de achterkant een nadere omschrijving. De kaarten waren genummerd zodat ze op deze volgorde konden worden besproken. Voor de onderwerpen (met uitleg) zie bijlage 8. Voorafgaand aan de focusgroep hebben de deelnemers de resultaten van het onderzoek onder professionals ontvangen.

De focusgroep duurde twee uur. Het eerste half uur is een introductie gegeven aan de hele groep. Vervolgens zijn de verschillende onderwerpen in twee groepen besproken. Het laatste half uur is met de hele groep besproken wat uit de subgroepen is gekomen.

2.3 Onderzoekspopulatie

Oudere huurders

De onderzoekspopulatie van dit onderzoek zijn de huurders van Woonservice van 75 jaar en ouder. De operationele populatie zijn de huurders van Woonservice van 75 jaar en ouder, wonend in Beilen-West. Het onderzoek richt zich dus op deze groep. Er is gekozen voor Beilen omdat bij het eventueel opzetten van een servicedienst zou worden begonnen in de gemeente Midden-Drenthe. Beilen is de grootste kern van deze gemeente. Er is voor Beilen-West gekozen omdat hier relatief veel ouderen wonen en het een wijk is buiten het centrum.

Van het totale huurdersbestand van Woonservice staan zo'n 1300 huishoudens ingeschreven met een leeftijd van 75 jaar en ouder. Beilen-West bestaat uit 545 huishoudens, waarvan 85 met een leeftijd van 75 jaar of ouder (15 procent). De gemiddelde leeftijd in Beilen-West is 64 jaar. Dit ligt iets hoger dan de gemiddelde leeftijd over het totale huurdersbestand, welke 59 jaar is.

De operationele populatie voldoet aan de volgende criteria:

- Leeftijd 75 jaar of ouder;
- Huurder bij Woonservice;
- Woonplaats Beilen-West.

Bij het vaststellen van de onderzoekspopulatie is allereerst geselecteerd op de bovenstaande criteria. Het huurdersbestand van Woonservice is geselecteerd op Beilen-West en op de leeftijd vanaf 75 jaar. Vervolgens is hier een aselechte steekproef uit getrokken door gebruik te maken van een 'random number generator', een functie waarmee willekeurig nummers worden getrokken. De huurders uit het geselecteerde huurdersbestand met de nummers die uit de 'random number generator' kwamen, zijn benaderd voor een interview. Er is gekozen voor een aselechte trekking op deze wijze, omdat er geen andere factoren zijn vastgesteld die van invloed zijn op de uitkomsten. Met een aselechte trekking heeft ieder persoon uit de onderzoekspopulatie een gelijke kans om te worden benaderd voor een interview.

Professionals

De tweede onderzoekspopulatie van dit onderzoek zijn de betrokken professionals. Het gaat hierbij om professionals van welzijnsorganisaties uit het werkgebied van Woonservice die dicht staan bij een bestaande vorm van een klussendienst. Deze professionals hebben allen de enquête van het eerder uitgevoerde onderzoek ingevuld. De selectie heeft dus al voor dit onderzoek plaatsgevonden. De criteria waar de professionals aan voldoen zijn:

- Werkzaam in het werkgebied van Woonservice;
- Werkzaam bij een welzijnsorganisatie of maatschappelijke organisatie;
- Betrokken bij een bestaande klussendienst.

2.4 Data-analyse

2.4.1 Interviews

Alle interviews zijn opgenomen (alleen audio). Vervolgens zijn de interviews getranscribeerd, de geluidsopnames van de interviews zijn dus letterlijk uitgeschreven tot een tekst. Dit is binnen maximaal twee dagen na het interview gedaan. Hierbij zijn stukken die niet van belang zijn voor de probleemstelling of voor één van de deelvragen, weggelaten.

Na het uitschrijven van de interviews, zijn de gegevens gestructureerd en geanalyseerd. Door het European institute for brand management (EURIB, 2011) is het structureren en analyseren van kwalitatieve data in drie stappen verdeeld. Deze stappen zijn gebruikt bij het analyseren van de data. De probleemstelling en deelvragen zijn uitgangspunt bij de data-analyse. Daarnaast staan de meningen en ideeën van oudere huurders centraal.

De eerste stap is ordening. Hierbij is tekst die niet relevant is voor de probleemstelling en deelvragen geschrapt. Dit is (deels) al gedaan tijdens het uitschrijven van de interviews. Stukken die niet relevant zijn, zijn niet uitgewerkt. Waar nodig zijn bij deze eerste stap van de analyse nog stukken geschrapt. Vervolgens zijn relevante antwoorden teruggebracht tot de essentie. Dit kan gedaan worden aan de hand van verschillende analyse-eenheden: woorden, zinnen, fragmenten en thema's (EURIB, 2011). Bij dit onderzoek is dit gedaan aan de hand van zinnen en fragmenten, omdat de woorden van de respondenten erg belangrijk zijn en de meningen en ideeën van hen centraal staan. Daarom is voor de analyse van de data gebruik gemaakt van in-vivo codering, oftewel de woorden van de respondenten zijn zoveel mogelijk behouden en gebruikt.

De tweede stap is labelen, hierbij is expliciet per fragment aangegeven wat het onderwerp is. Bij dit onderzoek is dit gedaan aan de hand van de deelvragen. Alle fragmenten en zinnen die bij de vorige stap zijn geselecteerd, zijn gekoppeld aan een deelvraag. Er is dus bij gezet aan welke deelvraag het bijdraagt tot een antwoord. Er kunnen meerdere deelvragen aan één fragment gekoppeld zijn.

De derde stap is het vinden van verbanden, de interviews zijn met elkaar vergeleken. Bij deze stap is met de labels antwoord gegeven op de deelvragen en vervolgens de probleemstelling. Hierbij zijn zoveel mogelijk belangrijke citaten letterlijk verwerkt.

2.4.2 Card sort

Van de indeling die de respondenten hebben gemaakt bij card sort zijn foto's gemaakt. Deze gegevens zijn vervolgens in een tabel gezet en uitgewerkt in diagrammen, om de antwoorden te vergelijken en een beeld te krijgen van het totaal. Deze gegevens zijn gebruikt voor de conclusies. De eventuele toelichting die de respondenten hebben gegeven bij het indelen van de klussen, is met de rest van het interview uitgewerkt en geanalyseerd, zie toelichting hierboven.

2.4.3 Focusgroep

Tijdens de focusgroep zijn aantekeningen gemaakt. In het laatste half uur van de focusgroep zijn de resultaten kort samengevat en besproken met de deelnemers. Op deze manier zijn de resultaten gecontroleerd en konden er eventuele aanvullingen worden gegeven. De aantekeningen zijn direct na afloop van de focusgroep besproken door de twee gespreksleiders en uitgewerkt in een samenvatting per besproken onderwerp. Deze samenvatting is gebruikt bij het uitwerken van de resultaten.

2.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Voor de interviews is een lijst opgesteld met onderwerpen en vragen. Hierdoor zijn bij elk interview dezelfde onderwerpen en vragen besproken en zijn de resultaten van de interviews met elkaar te vergelijken. De validiteit van het onderzoek is hierdoor vergroot. Verder is voor het verhogen van de validiteit aselect geselecteerd bij de oudere huurders en zijn begrippen uit de vraagstelling toegelicht.

De haalbaarheid, en daarmee de betrouwbaarheid, van dit onderzoek is verhoogd doordat er zoveel mogelijk is beschreven hoe de dataverzameling en –analyse is uitgevoerd en doordat een logboek is bijgehouden. Bij de beschrijving van de dataverzameling en –analyse zijn genomen keuzes toegelicht. In het logboek zijn gemaakte keuzes, vorderingen, veranderingen en leermomenten beschreven. Ook dit verantwoord bepaalde handelingen en keuzes.

Daarnaast is de betrouwbaarheid van dit onderzoek verhoogd doordat de interviews zijn opgenomen, achteraf nageluisterd en getranscribeerd. De resultaten uit de interviews zijn vergeleken met de verwachtingen van professionals, informatie uit al bestaande onderzoeken en andere bronnen. Naast vergelijking is gebruik gemaakt van verschillende methodes, oftewel triangulatie. Verder is de betrouwbaarheid verhoogd door verschillende personen mee te laten kijken. Vanuit school is meegekeken en feedback gegeven door de werkgroep docent en door een medestudent met een vergelijkbaar afstudeeronderwerp. Vanuit de stageorganisatie is meegekeken door de stagebegeleider en waar nodig door andere professionals. Tot slot is tijdens het onderzoek contact geweest met twee co-referenten; een professional van een welzijnsorganisatie en een oudere uit de onderzoeksdoelgroep. Ook zij hebben meegekeken tijdens het onderzoek en feedback gegeven waar nodig. Zo zijn toevallige fouten voorkomen. De vragenlijst is aan de hiervoor genoemde mensen voorgelegd en er is een proefinterview gehouden.

2.6 Ethische kwesties

De interviews zijn opgenomen (alleen audio). Hiervoor is voorafgaand aan het interview toestemming gevraagd aan de respondenten. Alle gegevens zijn anoniem verwerkt. Er zijn geen gegevens gebruikt waardoor te achterhalen is om wie het gaat. Daarnaast is aan alle respondenten voorafgaand aan het interview uitgelegd wat de vraag en het doel van het interview is en wat met de gegevens wordt gedaan.

Indien gewenst ontvangen de respondenten schriftelijk de onderzoeksresultaten. Na afloop van de interviews is gevraagd of de respondenten terugkoppeling wensen. Acht van de tien respondenten hebben aangegeven graag een terugkoppeling te ontvangen. Dit is gedaan door het versturen van een brief. Ook de professionals hebben een terugkoppeling ontvangen over de resultaten uit de focusgroep.



Hoofdstuk 3 – Resultaten van de uitgevoerde afstudeeropdracht

In dit derde hoofdstuk zijn de resultaten van het uitgevoerde onderzoek beschreven. Om de context van de resultaten weer te geven is allereerst een sfeertekening beschreven van de interviews met oudere huurders. De resultaten van de interviews met oudere huurders zijn beschreven aan de hand van de onderwerpen van de vragenlijst (zie bijlage 5). De resultaten van de bijeenkomst met professionals zijn beschreven aan de hand van de gespreksonderwerpen (zie bijlage 8).

3.1 Oudere huurders

3.1.1 Sfeertekening interviews

Er is gesproken met tien huurders uit Beilen-West van 75 jaar en ouder. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 81 jaar. De jongste respondent was 75 jaar en de oudste 88 jaar. Wat is opgevallen is dat de respondenten heel verschillend waren. Dit bevestigt maar weer dat dé oudere niet bestaat en dat de doelgroep heel verschillend is. Zo hoeft de leeftijd niets te zeggen over de zelfredzaamheid van iemand. In de kaders hieronder zijn twee respondenten beschreven. Dit laat zien dat de ondervraagde groep heel divers is en dat leeftijd niet altijd iets zegt over iemands zelfredzaamheid en hulpvraag.

Een vrouw van 86 jaar woont al zo'n 25 jaar in de huidige woning, waarvan de laatste 17 jaar alleen. Af en toe vraagt ze hulp aan haar kinderen, maar de meeste klussen doet ze zelf. Ze vindt het ook leuk om zelf klussen uit te voeren.

Een man van 81 jaar woont al zo'n 35 jaar in zijn huidige woning. Sinds een jaar woont hij er alleen nadat zijn vrouw is overleden. Wat betreft klussen kan hij weinig zelf vanwege zijn lichamelijke toestand. Alleen klussen die zittend kunnen worden gedaan doet hij zelf.

Uit de reacties van respondenten is af te leiden dat ze positief waren over het onderzoek en het hierover in gesprek gaan met huurders. Een aantal was neutraal, maar niemand was negatief. Daarnaast was het grootste deel van de respondenten positief over Woonservice als woningcorporatie. De meeste respondenten hebben goede ervaringen met de woningcorporatie en geen klachten.

3.1.2 De woonsituatie

Alle respondenten wonen al een lange tijd in de huidige woning, gemiddeld 39 jaar. Veel zijn er in het begin komen wonen als gezin en zijn nu nog alleen of met z'n tweeën over. Vier respondenten wonen alleen, vijf van de respondenten woont samen met zijn of haar partner en één respondent woont samen met zijn dochter.

Op de vraag wat is veranderd in de tijd dat men er woont, wordt vaak geantwoord dat er niet veel is veranderd. In ieder geval niet aan de indeling van de woning. Vaak is de woning wel beter geïsoleerd en is de keuken of badkamer vernieuwd.

3.1.3 Klusvragen

In eerste instantie werd vaak aangegeven dat alle klussen zelf worden uitgevoerd. Vaak kwamen later in het interview klussen naar voren die niet meer lukken of die erg moeilijk gaan. De klusvraag die het meest naar voren is gekomen bij de interviews is de tuin. Dit wordt gezien als een grote klus die moeilijker wordt bij het ouder worden. Ook het schilderwerk binnenshuis en het behangen worden meerdere keren genoemd als klussen die eigenlijk moet gebeuren, maar blijven liggen omdat het niet meer lukt. Een schilder of andere professionele partij vindt men vaak te duur.

“Er zou hoognodig een keer een schilder door moeten. Maar daar heb ik op het ogenblik de pegulanten niet voor. Dus dat moet dan maar weer een tijd opschuiven.” (man, 81)

“Ja, want deze kamer moet geschilderd. Of ja, het plafond en de wanden gesaust, maar dat kan mijn man niet meer doen. En gewoon een schilder is voor ons veel te duur.” (vrouw, 79)

De klussen die moeilijker gaan zijn vaak klussen die meer lichamelijke inspanning vragen. Zoals klussen waarbij gebukt moet worden of waarvoor men door de knieën moet.

“Het beroerde is als je op de knieën moet, dan kom je gewoon niet meer in de benen.” (man, 85)

“Het koppie is nog wel aardig, maar voor de rest.” (vrouw, 84)

Een paar respondenten geven aan dat bepaalde klussen niet gebeuren, maar eigenlijk wel moeten gebeuren. De klussen die hierbij zijn genoemd zijn opruimklussen, ophogen van het terras en klussen aan de garage/schutting. Verder wordt vaak aangegeven dat er geen klussen blijven liggen. Dit kan ook komen doordat men een klus niet belangrijk vindt en daardoor niet beschouwd als klus die blijft liggen.

3.1.4 Langer zelfstandig wonen

Respondenten geven aan te weten van de ontwikkelingen rondom langer zelfstandig thuis wonen. Daarbij wordt vaak aangegeven dat deze ontwikkelingen niet een verschil maken. Het grootste deel van de respondenten wil sowieso graag in de huidige woning blijven wonen.

“Als het mij gegeven is, dan wil ik hier graag blijven wonen. Ik heb geen behoefte om weet ik waar heen te gaan.” (man, 83)

Door de meeste respondenten wordt verwacht dat ze in de toekomst meer hulp nodig hebben met klussen in en om het huis. Ook wordt aangegeven dat dit moeilijk is in te schatten. Een aantal geeft ook aan dat deze hulp bij klussen een belangrijk element is om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

“Dat weet je van tevoren nooit, dat kun je niet zeggen.” (man, 82)

“Dat is wel de verwachting. Kijk, als je ouder wordt en minder kunt, dan komt dat je meer hulp nodig hebt.” (man, 88)

3.1.5 Woonservice

Op de vraag wat Woonservice kan doen als het gaat om langer zelfstandig thuis wonen, wordt vaak het aanbrengen van een traplift genoemd. Verder geeft men aan niet te weten wat Woonservice kan betekenen. Een enkele respondent weet dat er wat mogelijk is, maar wat is niet bekend.

“Ja, er schijnen aanpassingen mogelijk te zijn, op een gegeven moment. Maar wat voor aanpassingen, dat weet ik niet.” (man, 83)

Alle geïnterviewde huurders zijn lid van het servicefonds. Een deel weet wat wordt bedoeld met het servicefonds en weet ook grotendeels wat het servicefonds inhoud. Maar er is ook een deel dat (in eerste instantie) dit niet weet. De servicekaart wordt na het noemen of laten zien ervan vaak wel herkend. De duidelijkheid van de werkzaamheden die onder het servicefonds vallen, is wisselend.

“Dat wist ik toch ook niet goed, het Servicefonds.” (vrouw, 79)

“Nou we betalen daarvoor, maar uh ja wat doet het Servicefonds. Als je me nou vraagt wat doet het servicefonds, weet ik dat niet.” (man, 83)

“Ik weet ervan, dat het er is, maar hoe het precies werkt en wanneer je er gebruik van kunt maken, dat weet ik eigenlijk niet.” (man, 88)

Verder wordt niet altijd het verschil gezien tussen Woonservice en het servicefonds. Of het Servicefonds wordt gezien als iets dat los staat van Woonservice. Er kan worden afgevraagd of dat erg is, omdat voor beide contact moet worden opgenomen met Woonservice.

3.1.6 Klussendienst

Van de respondenten heeft niemand gebruik gemaakt van een bestaande klussendienst. De reden om geen gebruik te maken van een klussendienst is vaak dat men de klussen, waarvan wordt verwacht dat een klussendienst die kan doen, zelf doet of aan de kinderen vraagt. Wel was de meerderheid bekend met een klussendienst. Twee respondenten kennen de klussendienst van Icare (zorgorganisatie). Zes respondenten kennen die van Welzijnswerk Midden-Drenthe. Eén respondent heeft wel eens van een klussendienst gehoord, maar weet niet wat het inhoud en één respondent kent geen klussendienst. De klussendienst van Icare kent men door het lidmaatschap van Icare en de klussendienst van welzijnswerk is meestal bekend van het boekje dat welzijnswerk uit geeft. Maar toch wordt vaak niet aan welzijnswerk gedacht bij een klus.

Bij een klussendienst wordt vaak gedacht aan echt kleine klusjes, zoals een schilderijtje ophangen. De meeste respondenten verwachten niet dat een klussendienst de klussen doet die zij graag zouden willen. Het gaat hierbij om klussen als behangen en schilderen binnenshuis. Wat verder wordt genoemd voor een klussendienst zijn werkzaamheden in de tuin. Maar bij alles wat wordt genoemd, wordt ook direct afgevraagd of een klussendienst dat zou doen. Er wordt dan vaak uitgegaan van “dat zullen ze vast wel niet doen”.

Redenen die men geeft waarom klussen bij de card sort methode wel bij de klussendienst zijn ingedeeld, zijn dat het ingrijpende dingen zijn, omdat het veel werk is en/of omdat ze er goede kennissen of familie niet mee willen belasten. Een aantal respondenten geeft daarbij aan in de toekomst misschien wel

gebruik te willen maken van een klussendienst. Klussen die hierbij worden genoemd zijn een steun in het toilet bevestigen, een kraan repareren en een drempel verwijderen.

Een klus doorgeven

Uit de interviews blijkt dat men een klus het liefst telefonisch doorgeeft. Ook ander contact met bijvoorbeeld de woningcorporatie voor vragen wordt het liefst telefonisch gedaan.

“Ik bel vaak even, dan heb ik meteen antwoord. Dat vind ik wel handig.” (vrouw, 79)

Door een aantal respondenten is aangegeven dat het handig zou zijn als ook de klussen die voor een klussendienst zijn, via Woonservice kunnen worden doorgegeven. Zo noemt iemand dat het prettig zou zijn ook met Woonservice contact op te kunnen nemen om te vragen wie een klus kan doen.

“Makkelijker als dat, als Woonservice daar ook voor benaderbaar is.” (vrouw, 79)

De uitvoerder

Bij een klussendienst zou het niet uitmaken wie de klus uitvoert, het moet alleen iemand zijn die de klus kan uitvoeren en er verstand van heeft. Er wordt door één persoon aangegeven dat hij zijn bedenkingen heeft bij vrijwilligerswerk, omdat dit de werkgelegenheid niet in de weg moet zitten.

*“Dat zou mij niet uitmaken nee. Dan zou ik al lang blij zijn dat het gebeurt. En dat het goed gebeurt.”
(vrouw, 79)*

Kosten

Wat betreft de kosten voor een klussendienst, wordt aangegeven dat dit niet meer dan logisch is omdat er voor een andere partij ook betaald moet worden. De bijdrage moet wel laag blijven. Iedereen die mogelijk gebruik wil maken van een klussendienst geeft aan dan het liefst per klus te betalen. Ook wordt aangegeven dat de kosten van een klussendienst naar draagkracht zouden moeten zijn.

“Ja, als het een klus is waarvoor we anders iemand anders moeten hebben, dan moeten we ook voor zoiets betalen.” (man, 79)

3.1.7 Wie doet wat

Uit de interviews blijkt dat huurders klussen die ze zelf kunnen ook zelf uitvoeren. Ze zouden bijvoorbeeld niet onnodig de woningcorporatie vragen. Kleine klussen worden vaak door de huurder zelf uitgevoerd. De klussen die meer lichamelijke inspanning vragen, zoals door de knieën, worden lastiger.

“Ja, als het een beetje te doen is voor ons, dan doen we dat zelf.” (vrouw, 79)

“Als je het zelf kunt doen, vind ik ook dat je het zelf moet doen.” (man, 88)

Familie, vrienden of buurtgenoten

Als men de klus niet meer zelf kan uitvoeren, dan wordt vaak als eerste familie gevraagd. Dit zijn vaak de kinderen (of schoonkinderen). Voor kleine dingen is het vaak geen probleem om familie of kennissen in te schakelen. Maar juist voor de (grotere) klussen die moeilijker gaan of niet meer lukken, wordt meerdere keren aangegeven dat men hiermee de kinderen niet wil belasten.

“Nou dan komt het, op de onderste na, komt dat allemaal een beetje op de nek van mijn dochter en schoonzoon.” (man, 81)

Ook voor de klussen die men nu zelf uitvoert, als die in de toekomst niet meer zelf gaan, zou men meestal de kinderen vragen. Naast dat mensen anderen niet willen belasten, wordt er niet aangegeven dat men niet durft te vragen. Er wordt aangegeven dat ze wel hulp vragen als dat nodig is. Wel is de drempel groter om de klus uit te voeren wanneer er iemand voor moet worden gevraagd.

“Maar ook daar heb ik dan wel weer iemand voor om me te helpen. Ik moet het alleen vragen. Alle karweien ga je tegenaan zien.” (man, 83)

Maar niet iedereen heeft kinderen of andere familieleden die kunnen helpen bij klussen. Vaak is er ook nog wel een vrienden- of kennissenkring waaraan hulp kan worden gevraagd. Maar dit zijn dan vaak ook oudere mensen. Buren worden daarnaast niet altijd als een optie gezien. Een deel van de respondenten geeft aan goede buren te hebben, die in sommige gevallen ook wel wat hulp willen bieden. Maar een deel geeft ook aan niets aan de buren te hebben (wat klussen betreft), omdat de buren, net als de kinderen, ook hun eigen gezin, huis en werk hebben. Of omdat er geen goed contact is met de buren of omdat zij niet bereid zijn te helpen bij klussen.

“Ik ben blij dat ik zulke mensen in mijn buurt heb.” (man, 83)

“De buren, dat kun je rustig zo doorstrepen.” (man, 81)

Tot slot wordt er wat betreft familie, vrienden of buurtgenoten meerdere malen genoemd dat zij ook in staat moeten zijn om de klus uit te voeren. Niet iedereen is even handig.

“Als dat een klein klusje is, dan gaat dat wel. Maar zij is ook niet een van de handigste dus.” (man, 83)

Woonservice en andere partijen

De verdeling die meestal wordt gegeven aan wie een klus uitvoert is de binnenkant voor de huurder en de buitenkant voor de woningcorporatie. Ook ‘eigen’ dingen is iets waarvoor niet aan Woonservice wordt gedacht.

“De binnenkant is voor mij en de buitenkant is voor Woonservice denk ik.” (man, 83)

Wanneer (een grotere) klus niet meer zelf lukt, ook als dit ‘aan de binnenkant’ is, wordt naast familie meestal als eerste gedacht aan Woonservice. Met kleine klusjes zullen de meesten geen contact opnemen met Woonservice. Maar als het om een wat grotere klus gaat, is Woonservice een eerste aanspreekpunt voor de huurder.

“Nee, in principe bel ik natuurlijk eerst naar Woonservice. Dan vraag ik of die dat, of dat onder het servicefonds valt. En zo niet dan, ja dan moet ik maar verder kijken.” (man, 81)

Andere, commerciële partijen worden door de respondenten weinig ingeschakeld. Eén respondent heeft aangegeven wel eens een klussenbedrijf te hebben gevraagd. Reden dat men geen commerciële partij vraagt is dat de klus hiervoor te klein is of omdat het te duur is.

Card sort

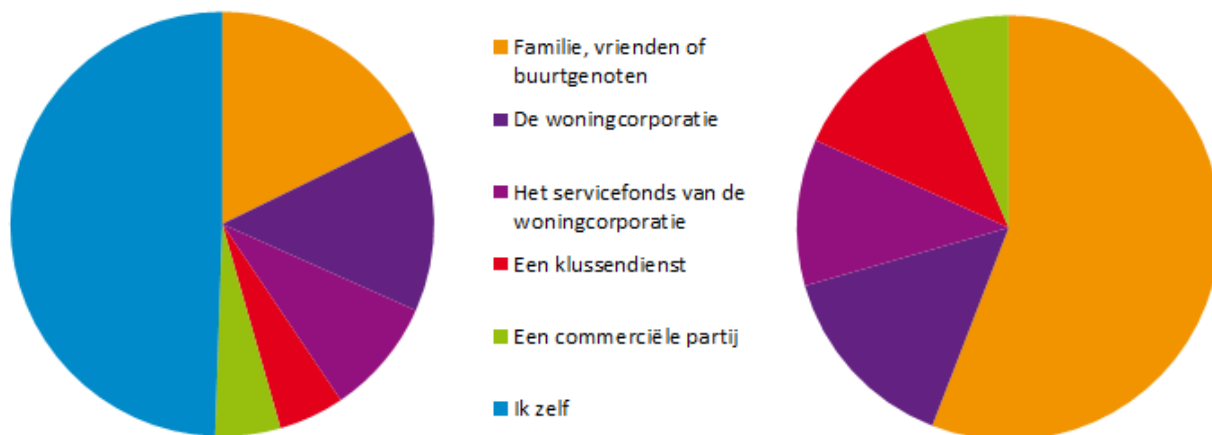
Niet voor iedereen was het duidelijk wie wat kan doen, als een klus niet meer zelf kan worden uitgevoerd. Het interview en met name de card sort methode gaf voor een aantal respondenten al inzicht. Het maakte dat ze erover gingen nadenken. Daarnaast is het iets waar niet iedereen graag over nadent; wat als het niet meer lukt.

“Je gaat nadenken, oh ja waar moeten we dat doen.” (vrouw, 79)

*“Daar denk je wel eens over na. Maar we schuiven dat ook nog het liefst nog een beetje voor ons uit.”
(vrouw, 79, over wie klussen gaat uitvoeren als het zelf niet meer lukt)*

In afbeelding 1 is een globale verdeling van de klussen te zien. Met links de huidige situatie en rechts de te verwachten situatie. Hierbij is het totaal van de klussen en respondenten genomen. Het volledige overzicht van de resultaten uit de card sort, is te vinden in bijlage 9. Hierin is ook te zien welke klussen veel zelf worden gedaan en welke niet.

In afbeelding 1 is te zien dat het grootste deel van de klussen wordt gedaan door de huurder zelf. Het gaat dan om de klussen die zijn voorgelegd. Het grootste deel hiervan zijn de klussen die de huurder ook zelf zou moeten uitvoeren volgens de servicekaart van Woonservice. Dit kan er ook toe hebben geleid dat een groot deel van de klussen is ingedeeld bij ‘ik zelf’. Maar toch laat het wel zien welke klussen de huurder zelf uitvoert. Het gaat hierbij vooral om de klussen met minder lichamelijke inspanning.



Afbeelding 1: Links: Wie voert klussen uit? Rechts: Wie voert de klussen uit als (ook) wat nu zelf wordt gedaan niet meer lukt?

Bij de huidige situatie is net iets meer dan de helft van het totaal ingedeeld bij ‘ik zelf’. Bij de te verwachten situatie (rechts) is gevraagd wie men zou vragen als de klussen die nu zelf worden gedaan niet meer lukken. Hierin is te zien dat voor veel klussen familie, vrienden of buurtgenoten worden gevraagd. Daarnaast is er nog een vrij groot deel (ongeveer een kwart) waarvoor de woningcorporatie wordt ingeschakeld (zowel het Servicefonds als de woningcorporatie).

De klussen die (bij card sorting) zijn ingedeeld bij de woningcorporatie (of het Servicefonds) zijn daar ingedeeld omdat men vindt dat de woningcorporatie dit moet doen. Dit zijn klussen zoals een klemmend raam sluitend maken, water onder de vloer wegpompen en een drempel in huis vervangen. Als een klus volgens een huurder voor Woonservice is, werd veel getwijfeld of het onder het Servicefonds valt of

onder Woonservice. Ook vroeg men zich vaak af of een klus onder een klussendienst zou vallen. Verder was het vaak lastig wie iets zou moeten doen wanneer iemand dat voorheen altijd zelf deed.

“Nou daar heeft mijn man wel moeite mee, want die kan zo slecht bukken. Wie zou ik daarvoor moeten vragen?” (vrouw, 79, over sifon schoonmaken)

Ook bij het indelen van de klussen is te zien dat het niet voor iedereen duidelijk is welke klussen de woningcorporatie doet en welke klussen onder het servicefonds vallen. Er zijn hierbij meerdere klussen ingedeeld die hier niet onder vallen (volgens de servicekaart). In bijlage 9 is een tabel te zien met daarin de verdeling die de respondenten hebben gegeven.

3.1.8 Woonservice

Naast een traplift wordt weinig aangegeven wat Woonservice kan doen of wat men wil dat Woonservice voor hen doet. Wat wel is genoemd, is het plaatsen van steunen, drempels uit de woning halen, de binnenkomst veilig maken en de toegankelijkheid vergroten.

Zoals ook al eerder beschreven, vindt men het prettig om met een vraag bij de woningcorporatie terecht te kunnen. Ook voor klussen die niet voor Woonservice zijn (waarvan ze niet weten wie dat kan doen).

“Als er iets zou zijn waarvan we denken, ja waar moeten we hier voor zijn, bij wie kunnen we terecht. Dan zou ik ze vragen voor informatie, ja waar verwijzen jullie ons naartoe?” (vrouw, 79)

“Ja, ik zal eerst bij de corporatie terecht komen, van kan dat in jullie opzet. Kunnen jullie dat voor mij doen, valt dat ergens onder.” (man, 83)

Overige taken van Woonservice

Wat verder genoemd is wat betreft de rol van Woonservice is het in de gaten houden van de omgeving. Het wordt als taak van Woonservice gezien om de buurt te controleren. Worden bijvoorbeeld de tuinen goed onderhouden en zijn er huurders die overlast veroorzaken?

Meerdere malen is genoemd dat het schilderwerk (binnen) en behangen niet meer lukt, maar dat dit iets is dat eigenlijk wel moet gebeuren. Men zou het fijn vinden als Woonservice hier iets in kan betekenen.

“Als ze het hier nou voor ons binnen netjes maken, dan kunnen we hier nog wel tig jaren wonen.” (vrouw, 84)

3.2 Professionals

3.2.1 Servicefonds

Uit de focusgroep blijkt dat het servicefonds niet bekend is bij de professionals. Er is niet bekend wat het inhoudt en hoe het werkt. Na een korte toelichting, wordt aangegeven dat de servicekaart een goed handvat is. Bij bijvoorbeeld welzijnswerk komen wel eens vragen binnen die waarschijnlijk onder het servicefonds vallen. Ze hadden hierbij niet iets waarop was te vinden wat de woningcorporatie wel en niet doet. Er is hier ook nooit naar gevraagd.

De professionals geven aan dat het belangrijk is dat het ‘netwerk om de huurder’ bekend is met het servicefonds en de andere werkzaamheden die Woonservice uitvoert. Onder het netwerk van de huurder worden organisaties verstaan als welzijnswerk, thuiszorg- en vrijwilligersorganisaties.

Er is besproken wat men vindt van een verwijzing naar een klussendienst op de servicekaart. Reactie hierop is dat dit niet handig is omdat de klussendiensten per gemeente heel erg verschillen en Woonservice actief is in verschillende gemeenten. Daarnaast wordt aangegeven dat de zelfredzaamheid van mensen voorop moet staan.

Eén van de professionals vraagt zich af hoe het contact is met de huurder gedurende de huurtijd. Bij het afsluiten van een huurcontract is er contact met Woonservice en krijgt men de servicekaart. Veel (oudere) huurders wonen al langere tijd in dezelfde woning. Weet men dan nog waar de servicekaart is?

Tot slot is de lay-out van de servicekaart besproken. Door meerdere professionals werd de kaart in eerste instantie verkeerd gelezen. Daarbij wordt ook genoemd dat het kleurgebruik niet erg geschikt is voor de oudere doelgroep (wit op blauw). En er worden meerdere moeilijke woorden of vaktermen gebruikt op de kaart, waarvan niet iedereen weet wat ermee wordt bedoeld.

3.2.2 Servicefonds voor ‘een jaartje meer’

Het idee van een servicefonds voor ‘een jaartje meer’ is voortgekomen uit het eerder uitgevoerde onderzoek onder professionals (Knol, 2016) (voor toelichting zie bijlage 4). Bij de focusgroep is dit idee besproken. Eerste vraag die hierop komt is, valt het onder de woningwet? Dit is eerder al nagevraagd en volgens de woningcorporatie zou een woningcorporatie het uit mogen voeren.

Over het aanvullende servicefonds vraagt men zich af of het dan niet te veel wordt en allemaal nog wel duidelijk is. Het Servicefonds zoals het nu is, is al niet altijd duidelijk. Daarnaast vraagt men zich af of er niet te veel overlap is met een klussendienst. En wie mag er gebruik van maken en hoe wordt dit getoetst?

3.2.3 Routinecontrole

Een tweede idee dat is voorgelegd bij de focusgroep is een routinecontrole (voor toelichting zie bijlage 4). Een routinecontrole wordt door de professionals vergeleken met de energiewacht die eens per twee jaar komt voor een controle. Zo zou de insteek van een routinecontrole ook kunnen zijn, dat het normaal is dat de woningcorporatie eens in het jaar langs komt voor een controle. De vraag hierbij is wel of het vanaf een bepaalde leeftijd moet worden aangeboden of dat het voor iedereen vrijblijvend is. Bij vrijblijvendheid is het nadeel dat de huurders waar je graag naartoe wil, waarschijnlijk niet worden bereikt. Daartegenover staat dat men vindt dat het goed is om het initiatief bij de huurder te laten.

Een ander aandachtspunt dat wordt genoemd, is de verantwoordelijkheid. Als er bijvoorbeeld iets kapot gaat vlak na de controle, wie is dan verantwoordelijk? Er wordt aangegeven dat hierover vooraf duidelijkheid moet zijn. Het is een controle, maar men blijft zelf verantwoordelijk.

3.2.4 PR

Wat betreft PR wordt aangegeven dat het vooral belangrijk is om van elkaar te weten wat je doet en daarbij ook naar elkaar door te verwijzen. Verder is genoemd dat in de PR van klussendiensten (in wat voor vorm dan ook), moet worden opgepast voor overaanbod. Zo hoeft een klussendienst bijvoorbeeld

niet op voorhand heel actief te worden gecommuniceerd. Maar als de vraag er is, moet men (de professionals die contact hebben met de doelgroep) weten dat de mogelijkheid er is en dit op dat moment kunnen aangeven. Hierdoor wordt de zelfredzaamheid en het eigen netwerk voorop gezet.

3.2.5 Manier van aanvragen

Door de professionals wordt aangegeven dat de manier van aanvragen duidelijk is. Veelal gaat het telefonisch. Wat hierbij belangrijk is, is dat de organisaties elkaar weten te vinden. Als er een vraag bij jou terecht komt die je binnen je eigen aanbod niet kan oplossen, weet dan waar men wel terecht kan en verwijs hiernaar door.

3.2.6 Overige bevindingen

Er wordt genoemd dat lokale samenwerking belangrijk is. Wel moet ervoor worden gezorgd dat het eigen netwerk van de huurder voorop blijft staan. Pas wanneer dit niet toereikend is, komt het aanbod van bijvoorbeeld Woonservice of een klussendienst aan bod.

Wat meerdere malen is gebleken uit de focusgroep met professionals is dat ze van elkaar niet tot weinig weten wat een ieder doet. Er wordt weinig gebruik gemaakt van elkaars expertise en aanbod. Vaak wordt het nu bij de eigen organisatie gehouden.



Hoofdstuk 4 – Discussie en conclusie

In dit hoofdstuk zijn de conclusies van het onderzoek beschreven die volgen uit de resultaten die in het hoofdstuk hiervoor zijn beschreven. De conclusie is beschreven aan de hand van de deelvragen en tot slot de onderzoeksvraag. Vervolgens is er een kritische waardering van de resultaten en de uitvoering beschreven in de discussie.

4.1 Conclusie

4.1.1 Deelvragen oudere huurders

Welke (klus)vragen spelen bij oudere huurders op het gebied van wonen?

Men kijkt bij klussen eerst of het zelf kan worden gedaan of dat iemand binnen het eigen netwerk daarbij kan helpen. Er wordt dus geen hulp gevraagd als dat niet nodig is. De klussen die men vaak zelf niet meer kan of die moeilijker gaan, oftewel de klusvragen, zijn vaak klussen die meer lichamelijke inspanning vragen. Bijvoorbeeld klussen waarbij door de knieën moet worden gegaan. Klussen die hierbij vaak zijn genoemd, zijn schilder- en behangwerk binnenshuis en werkzaamheden in de tuin. Er kan de conclusie worden getrokken dat hier een 'grijs gebied' ontstaat. Klussen die voor de huurder zelf zijn, omdat ze niet onder de woningcorporatie vallen, maar ook waarschijnlijk niet door een klussendienst worden gedaan. Familie willen ze hier niet mee belasten en een commerciële partij vindt men vaak te duur. Bij de klusvraag speelt leeftijd geen rol, dus een service hoeft niet leeftijdsgebonden te zijn.

Naar welke partij of persoon gaan of zouden oudere huurders gaan met hun klusvraag?

De meeste klussen worden door de huurder zelf gedaan of door familie, vrienden of buurtgenoten van de huurder. Wat bleek uit de interviews en de card sort methode is dat als men een klus zelf kan of als iemand uit het eigen netwerk kan worden gevraagd, het duidelijk is. Maar wanneer het op deze manier niet kan worden opgelost, wordt het al snel minder inzichtelijk waar men terecht kan. Vaak denkt men als eerste aan de woningcorporatie als een klus zelf niet kan worden opgelost. Er wordt aangegeven dat het prettig is om dan de woningcorporatie te kunnen vragen hoe een klus kan worden opgelost. Dus de woningcorporatie is voor oudere huurders een belangrijk aanspreekpunt als het gaat om klussen.

Omdat men (1) het prettig vindt om bij de woningcorporatie terecht te kunnen voor vragen wat betreft klussen, (2) er vaak aan de woningcorporatie wordt gedacht bij (grotere) klussen, (3) men bij een klus niet aan welzijnswerk denkt en (4) het niet altijd duidelijk is bij wie men terecht kan, is het belangrijk om open te staan voor deze vragen en om met de huurders mee te denken zodat hun vragen kunnen worden opgelost.

Is er behoefte aan hulp bij klussen in en om het huis?

De klussen die wel kunnen worden gedaan door een klussendienst (kleine klusjes) worden grotendeels door de huurder zelf of door familie gedaan. Een klussendienst is dus met name van belang voor (oudere) huurders van wie het netwerk minder toereikend is. Kinderen (of anderen uit het netwerk) wil men ook niet te veel belasten. Hierbij gaat het vaak om grotere klussen. Een klussendienst zal dus vooral een 'vangnet' zijn als het eigen netwerk niet voldoet of als men hiermee het eigen netwerk niet wil belasten.

Er blijkt verder dat de mogelijkheden van bestaande klussendiensten niet helemaal duidelijk zijn. Vaak wordt dan, zonder na te vragen, gedacht dat een klussendienst een klus niet doet. Het is dus belangrijk dat het duidelijk is wat een klussendienst kan doen.

Welke rol heeft Woonservice, volgens oudere huurders, wat betreft klussen in en om het huis?

Vaak wordt als globale indeling gegeven dat Woonservice de buitenkant van de woning onderhoudt en de huurder de binnenkant. Dus in ieder geval wordt als rol van Woonservice gezien dat zij de woning aan de buitenkant onderhoudt. Wat verder als rol van Woonservice wordt gezien is wisselend. Er worden verschillende interpretaties gegeven aan wat Woonservice verder zou moeten doen wat betreft klussen in en om het huis. Uit deze verschillende interpretaties en uit de verdeling die er is gegeven aan de klussen bij de card sort methode, kan worden afgeleid dat het niet voor iedereen duidelijk is wat de woningcorporatie wel en niet doet.

Overige conclusies

Het servicefonds is niet bij iedereen even duidelijk. Ook de bekendheid van wat Woonservice verder biedt aan service is nog niet heel groot. Door de onduidelijkheid wordt vaak gedacht dat men het zelf op moet lossen of dat een andere partij ingeschakeld moet worden. Het is dus belangrijk dat de (oudere) huurders beter op de hoogte zijn van de service die Woonservice biedt.

4.1.2 Deelvraag professionals

Welke rol heeft Woonservice, volgens betrokken professionals, wat betreft klussen in en om het huis?

In de bekendheid van de service die Woonservice biedt, valt nog veel winst te behalen. Het wordt door de professionals ook als rol van Woonservice gezien om de service duidelijk te communiceren naar haar huurders. Hiermee wordt gewezen op het belang van een duidelijke en begrijpelijk servicekaart (kleurgebruik, indeling, terminologie). Niet alleen de huurders moeten geïnformeerd worden, maar ook het netwerk om de huurder heen. Met dit netwerk worden organisaties bedoeld als welzijnswerk, thuiszorg en vrijwilligersorganisaties; professionals die bij mensen over de vloer komen.

Verder kan uit de focusgroep de conclusie worden getrokken dat professionals/organisaties meer gebruik kunnen maken van elkaars expertise. Dit geldt voor Woonservice, maar dus ook voor anderen. Het is belangrijk dat medewerkers van Woonservice op de hoogte zijn van het aanbod van bijvoorbeeld welzijnswerk zodat hiernaar kan worden verwezen. Als Woonservice bepaalde klusvragen niet kan oplossen, is er misschien een mogelijkheid bij een klussendienst. Dit geldt ook andersom en voor andere dingen, zoals conflicten of overlast. Belangrijk hierbij is dat de zelfredzaamheid van de huurders voorop blijft staan.

Het wordt niet als rol van Woonservice gezien om een klussendienst actief te communiceren of te promoten. Wel wordt aangegeven dat het belangrijk is dat de mogelijkheden bekend zijn, zodat er kan worden doorverwezen als de situatie zich voordoet.

Het servicefonds voor 'een jaartje meer' blijkt niet een aanvulling waar behoefte aan is. Allereerst omdat door de oudere huurders wordt aangegeven dat zij het liefst per klus betalen en voor kleine klusjes geen abonnement willen afsluiten. Daarnaast ook omdat de professionals aangeven dat het dan onduidelijk wordt en er te veel overlap is met een klussendienst. Van een routinecontrole wordt wel de meerwaarde gezien. Aandachtspunt hierbij is, aan wie biedt je het aan? En hoe bereik je de kwetsbare groep die je hiermee graag wil bereiken?

4.1.3 Hoofdvraag

Wat verwachten oudere huurders en professionals van Woonservice, bij klussen in en om het huis?

Uit de interviews kan de conclusie worden getrokken dat oudere huurders van Woonservice in ieder geval verwachten dat zij de onderhoudswerkzaamheden aan de buitenkant van de woning uitvoert. Maar daarnaast hopen oudere huurders ook dat Woonservice iets meer 'woonservice' biedt. De meeste klussen worden nu of zelf gedaan of worden met het sociale netwerk opgelost. Maar bij een groep (oudere) huurders zijn er klussen die op deze manier niet kunnen worden opgelost. Voor deze groep is hulp bij klussen van belang. Wat betreft Woonservice is het belangrijk dat (oudere) huurders bij de woningcorporatie terecht kunnen om te vragen wie hen kan helpen. Dit hoeft niet altijd Woonservice zelf te zijn. Valt het onder het Servicefonds van de woningcorporatie of eventueel onder het Pluspakket, dan wordt dit al opgelost. Maar wat als de klusvraag niet onder de werkzaamheden van Woonservice valt? Dan is het belangrijk dat er kan worden verwezen naar een partij die hiermee wel kan helpen, bijvoorbeeld een klussendienst van welzijnswerk.

In het onderzoek onder professionals (Knol, 2016) geven professionals unaniem aan dat er behoefte is aan een klussendienst. Uit de interviews met oudere huurders blijkt deze behoefte niet groot te zijn. Een klussendienst zal met name dienen als een 'vangnet' voor de groep (oudere) huurders die een minder toereikend netwerk hebben en/of zelf weinig tot niets meer kunnen wat klussen betreft. Dit is naar verhouding een kleine groep, maar voor deze groep kan het wel het verschil maken. En deze groep zal naar verwachting groeien. Want als gevolg van de (dubbele) vergrijzing zal het aantal kwetsbare ouderen in de plaatselijke bevolking blijven stijgen. Ook de behoefte aan zorg, diensten en voorzieningen zal daarmee verder toenemen (GGD Drenthe, 2014). Het belang van hulp bij klussen zal dus naar verwachting toenemen.

Uit dit onderzoek kan de conclusie worden getrokken, net als bij het eerder uitgevoerde onderzoek onder professionals (Knol, 2016), dat Woonservice geen actieve rol hoeft te spelen bij een klussendienst. Maar om aan de verwachtingen van oudere huurders wat betreft woonservice te voldoen, is het wel van belang dat Woonservice weet waar haar huurders terecht kunnen met klussen die Woonservice niet uitvoert. Deze conclusie kan ook worden getrokken uit de focusgroep met professionals. Het is belangrijk van elkaar te weten wie wat precies doet, zodat naar elkaar kan worden verwezen als het binnen het eigen aanbod niet kan worden opgelost.

De aanbevelingen uit het eerder uitgevoerde onderzoek onder professionals worden voor een deel bevestigd bij dit onderzoek. Ook uit de interviews met ouderen en de focusgroep met professionals blijkt dat het goed is om meer aandacht te geven aan het servicefonds en de servicekaart en om deze kaart te vernieuwen. De bekendheid van de klussendienst vergroten is in de zin van bekendheid onder de medewerkers van Woonservice, ook bevestigd. Hier is bijgekomen dat het ook andersom belangrijk is om de service die Woonservice aanbiedt bekender te maken bij andere organisaties.

Tot slot wordt door de meeste ouderen aangegeven dat ze het prettig vinden als de woningcorporatie een oogje in het zeil houdt en dat ze af en toe dingen/klussen kunnen aangeven. Dit sluit aan bij het idee van een routinecontrole. Wel is uit de interviews af te leiden dat er geen behoefte is aan een controle voor de 'echt' kleine klusjes, zoals het smeren van scharnieren. En niet iedereen wil betalen voor zo'n dienst. Sommigen hebben hier een kleine bijdrage voor over, anderen vinden het een taak van de woningcorporatie en dus gratis moet worden aangeboden. De professionals zien in de routinecontrole

een meerwaarde. Maar er blijven nog wel een aantal vragen open, zoals aan wie bied je de controle aan (als je 'ageless' wilt communiceren)? Hoe bereik je de kwetsbare groep die je graag wilt bereiken? En wie is verantwoordelijk?

4.2 Discussie

4.2.1 De ingezette methoden en technieken

Kwalitatief onderzoek

Voor dit onderzoek is gekozen voor kwalitatief onderzoek omdat de beleving van de doelgroep centraal staat en omdat er dan aandacht kan worden besteed aan de persoonlijke situatie van de huurder. Dit bleek achteraf een goede keuze te zijn geweest, omdat het om verwachtingen van mensen gaat. Op deze manier kon worden doorgevraagd en stond de beleving van de respondenten centraal. Het nadeel van kwalitatief onderzoek is dat de resultaten niet kunnen worden gegeneraliseerd naar de hele doelgroep. Wanneer je wilt weten wat de behoeften zijn wat betreft ondersteuning bij klussen van bijvoorbeeld het hele werkgebied van Woonservice, kan er beter kwantitatief onderzoek worden gedaan.

Interviews

Er is gekozen voor half-gestructureerde interviews omdat de beleving en de persoonlijke situatie van de huurder centraal staat en omdat de interviews door het gebruik van een vragenlijst als leidraad met elkaar te vergelijken waren. Tijdens de interviews bleek dat door de vragenlijst ook kon worden gezorgd voor een duidelijke afbakening, maar er nog wel ruimte was voor inbreng van de respondenten. Het is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag belangrijk geweest dat de interviews één op één zijn gehouden, omdat de achtergrond van de respondenten van belang was. Bij herhaling van deze onderzoeksvraag zou ik dan ook weer gebruik maken van half-gestructureerde interviews.

Card sort methode

De card sort methode is een methode die ik nog niet eerder had toegepast. Het was dan ook even zoeken naar een goede uitvoering van de methode. Achteraf gezien heeft deze methode veel inzicht gegeven, vooral doordat men 'hardop ging denken'. De methode was praktisch doordat de respondenten zelf bezig waren en het resultaat een overzicht was. Ook werd de methode gewaardeerd door de respondenten. Daarnaast bleek tijdens het uitvoeren dat het mensen triggerd om na te denken. Bij de voorbereiding van het onderzoek is veel nagedacht over hoe mensen getriggerd kunnen worden en tot nadenken kunnen worden gezet. Van tevoren was niet bedacht dat dit het effect was van de card sort methode, maar bleek bij het uitvoeren ervan. Deze methode is dan ook zeker aan te raden voor herhaling of verder onderzoek.

Een volgende keer zouden wel meer verschillende soorten klussen moeten worden voorgelegd. De klussen die men moest indelen waren klussen die grotendeels door de huurder zelf zouden moeten worden gedaan, een enkele was voor Woonservice of het servicefonds. Dit kan er ook toe hebben geleid dat een groot deel van de klussen is ingedeeld bij 'ik zelf'. Bij de resultaten van de card sort methode moet daar rekening mee worden gehouden. En een volgende zou er meer diversiteit moeten zijn in de klussen.

Focusgroep

De focusgroep die is gehouden met betrokken professionals was leerzaam door de interactie tussen de professionals. Er waren zes gespreksonderwerpen opgesteld, welke zijn besproken in twee groepen. Voor de laatste twee onderwerpen was minder tijd omdat over de andere onderwerpen langer was doorgepraat. Voor de focusgroep was een beperkte tijd, daarom is het voor een volgende keer belangrijk om het gesprek iets meer te leiden door alle onderwerpen aan bod te laten komen.

De focusgroep is bij dit onderzoek in dezelfde periode gehouden als de interviews met huurders. Door de overeenkomende onderwerpen zijn deze twee methoden met elkaar vergeleken. Maar om de oudere huurder nog meer centraal te stellen, zou het beter zijn om een volgende keer de focusgroep na de interviews te houden. En deze dan te gebruiken om de inbreng van de huurders te bespreken. Door de beschikbare tijd was dit bij dit onderzoek ook niet mogelijk, maar het zou voor een eventueel vervolgonderzoek wel goed zijn.

Selectie

Er zijn weinig criteria gebruikt voor de selectie van de respondenten, naast de woonplaats en huurder bij Woonservice, is alleen geselecteerd op een leeftijd van 75 jaar en ouder. Uit deze groep zijn de respondenten willekeurig benaderd. Doordat niet is gekeken naar bijvoorbeeld de zelfredzaamheid of de woonsituatie van iemand, kan dit een verschil maken in de behoefte aan hulp bij klussen in en om het huis. Dit kan invloed hebben op de mate van behoefte aan ondersteuning. Als men wil weten wat de behoefte aan ondersteuning is, is het beter om kwantitatief onderzoek te doen (zie hierboven).

Data-analyse

Voor de analyse van de data zijn de interviews opgenomen en getranscribeerd. Dit heeft veel tijd gekost, maar had wel meerwaarde voor het onderzoek. Op deze manier konden echt de uitspraken van de respondenten worden gebruikt. Als de mogelijkheid er is, is het wel goed om de data door meerdere personen te analyseren. Bij dit onderzoek is dit door één persoon gedaan. Wel is er meegelezen door verschillende personen. Dit was goed omdat er zo van verschillende kanten naar het onderzoek werd gekeken, waardoor er weer nieuwe input was.

4.2.2 De resultaten en conclusies

Sfeertekening

In het begin van het hoofdstuk 'Resultaten' is een sfeertekening beschreven van de interviews die hebben plaatsgevonden met oudere huurders. Dit is een subjectief beeld, maar is wel van belang voor de interpretatie van de resultaten omdat het de context van de resultaten weergeeft.

Actueel

Het onderwerp van het onderzoek sluit aan bij het langer zelfstandig wonen, dit maakt dat het een actueel onderwerp is. Daarnaast is het bij Woonservice actueel omdat er op dit moment veel ontwikkelingen gaande zijn rondom de oudere huurder en de mogelijkheden om langer in de 'eigen' woning te blijven wonen. Het aantal oudere huurders is al gestegen, maar blijft naar verwachting de komende jaren nog stijgen. Daarnaast worden de huurders ook ouder. Deze ontwikkelingen samen; langer zelfstandig thuis wonen, meer ouderen en een toenemende levensverwachting, maken dat het belang van hulp bij klussen en onderhoud in de toekomst kan toenemen.

Situatie Woonservice

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Woonservice, naar aanleiding van een idee bij één van de medewerkers. Het onderzoek was dan ook specifiek gericht op Woonservice en heeft hierdoor in mindere mate betrekking op andere organisaties of corporaties. Daarnaast is het onderzoek uitgevoerd in de gemeente Midden-Drenthe. Omdat de klussendiensten verschillen per gemeente, kan in een andere gemeente de situatie anders zijn. Het gaat dan met name om het gebruik en de bekendheid van de klussendienst.

Overeenkomsten met eerder onderzoek

Er is voorafgaand aan dit afstudeeronderzoek, een onderzoek uitgevoerd onder professionals (Knol, 2016). Een groot deel van de onderwerpen en vragen kwamen overeen. Dit onderzoek onder de huurders heeft veel dingen bevestigd die ook uit het eerdere onderzoek waren gebleken. Toch is het belangrijk dat de huurders zijn betrokken, zij zijn uiteindelijk de (potentiële) gebruikers van de diensten.

Zelfredzaamheid

Kanttekening bij het bieden van hulp bij klussen en onderhoud is de zelfredzaamheid van mensen. Het eigen kunnen en het eigen netwerk van mensen moet voorop blijven staan. Wanneer dit niet toereikend is, kan er andere hulp worden ingeschakeld (zoals een klussendienst).

Moments of need

Uit onderzoek (Dervin, 2003) blijkt dat men pas gaat nadenken of informatie inwinnen over iets als die behoefte er is. "Sense-making recognizes that people seek information and inform themselves at moments of need" (Dervin, 2003, p. 226). Dit is meerdere keren gebleken bij de interviews. Men vindt het lastig na te denken over 'wanneer iets niet meer wil lukken'. Hier moet rekening mee worden gehouden omdat de respondenten niet geselecteerd waren op zelfredzaamheid of vraag naar hulp bij klussen. Een deel van de respondenten had dan ook nog geen tot weinig hulp nodig bij klussen. Toch kon er niet beter worden geselecteerd op verminderde zelfredzaamheid, omdat dat geen representatief beeld geeft van de doelgroep. Het is alleen wel een aspect waar rekening mee moet worden gehouden.

Sociaal wenselijkheid en 'snel' tevreden

De interviews zijn gehouden met oudere huurders. Ouderen zijn, meer dan andere doelgroepen, geneigd om sociaal wenselijk antwoorden te geven en 'snel' tevreden te zijn. Dit is zoveel mogelijk ondervangen door open vragen te stellen en door een tweede methode te gebruiken, namelijk de card sort. Bij sommige interviews bleek inderdaad dat men in eerste instantie aangaf dat alle klussen zelf worden uitgevoerd (sociaal wenselijk). Bij de card sort methode bleek vervolgens dat er toch dingen waren die moeilijk gingen of wat niet lukken. Door het gebruik van deze tweede methode en door door te vragen, maar ook door de interviews individueel te houden, is zoveel mogelijk ondervangen dat er sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Hier moet echter nog wel rekening mee worden gehouden.

Er is vaak aangegeven door de respondenten dat men niet weet wat Woonservice voor hen kan doen of wat zij zouden willen dat Woonservice doet. Dit kan komen doordat men 'snel' tevreden is en hier niet kritisch naar kijkt. Ook hiermee moet rekening worden gehouden bij de conclusies die zijn getrokken. Ook is dit een punt waar in verdere communicatie met ouderen rekening mee kan worden gehouden.



Hoofdstuk 5 – Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de aanbevelingen beschreven die volgen uit de resultaten en conclusies. Er zijn zes aanbevelingen opgesteld, met bijbehorende aandachtspunten en/of voorwaarden.

Voor Woonservice is het belangrijk om service te bieden op het gebied van klussen omdat er steeds meer oudere huurders komen en de huurders daarbij ook steeds ouder worden. Er kan dus worden verwacht dat er meer vraag komt naar hulp bij klussen. Voor Woonservice is het met name belangrijk om mee te denken met de (oudere) huurder, maar ook om meer bekendheid te geven aan het aanbod van Woonservice, zowel bij (oudere) huurders als bij andere organisaties.

5.1 Weet wie wat doet

Uit de focusgroep met professionals is gebleken dat men nog niet voldoende op de hoogte is van elkaars aanbod. Dit wordt (door de professionals) wel belangrijk gevonden omdat je elkaar kunt aanvullen en niet zelf alles kan oplossen. Ook sluit het aan bij de resultaten uit de interviews. Huurders geven aan het prettig te vinden bij de woningcorporatie terecht te kunnen met hun vraag, maar als daar wordt aangegeven dat Woonservice niet bij de klus kan helpen, weet men niet wie dat wel kan. Daarnaast blijkt uit de interviews en de card sort methode dat de mogelijkheden van een klussendienst niet voor iedereen duidelijk zijn. En men bij een klus eerder aan de woningcorporatie denkt, dan aan welzijnswerk. Op deze manier kan iets meer duidelijkheid worden gegeven over de mogelijkheden.

Aanbeveling: Weet van andere organisaties (welzijn) wat ze aanbieden en zorg dat zij weten wat Woonservice doet. Op deze manier kan naar elkaar worden verwezen of samenwerking worden gezocht. Bij een vraag of klus waar Woonservice niet mee kan helpen, verwijs naar een andere partij die dat eventueel wel kan (na het eigen netwerk te hebben aangesproken), bijvoorbeeld een klussendienst van welzijnswerk.

Voor Woonservice is dit belangrijk omdat op deze manier wordt bijgedragen aan langer zelfstandig wonen, klussen blijven minder vaak liggen en er wordt service geboden. Service bieden door alleen al mee te denken over een oplossing wordt vaak juist door de oudere doelgroep erg gewaardeerd en kan daardoor een positief effect hebben op de klanttevredenheid.

5.1.1 Woonservice

Waar een vraag ook binnen komt, het is belangrijk dat er antwoord kan worden gegeven op deze vraag. Voor Woonservice betekent dat dat het belangrijk is om te weten wat andere organisaties doen. Maar ook om bij andere organisaties bekend te maken wat Woonservice doet. De aanbeveling is dus van elkaar te weten wie wat kan doen en daarbij ook gebruik te maken van elkaars expertise of aanbod. Dit alles in het belang van de huurder. Zo kan een (oudere) huurder met een vraag bij Woonservice komen die niet wordt uitgevoerd door Woonservice en niet onder het servicefonds valt. De klus is de verantwoordelijkheid van de huurder, maar hij of zij heeft niemand in het netwerk die erbij kan helpen. Als het een klus is die onder een klussendienst valt kan hiernaar worden verwezen.

Het is hierbij dus belangrijk dat de medewerkers die het eerste contact hebben met de huurders (de front office) weten wat de mogelijkheden zijn wat betreft hulp bij klussen. Het aanbod in de gemeentes

verschilt, dus bij verwijzing naar een klussendienst is het van belang dat deze verschillen globaal duidelijk zijn. Om ervoor te zorgen dat men niet verkeerd wordt verwezen naar een andere organisatie, is het belangrijk dat veranderingen in het aanbod worden bijgehouden. Door op deze manier contact te houden met welzijnsorganisaties in het werkgebied, kan ook op andere gebieden meer en beter worden samengewerkt.

5.1.2 Welzijnswerk

Dit is ook gelijk een aanbeveling aan welzijnsorganisaties, want andersom kan het ook worden toegepast. Bij de focusgroep is aangegeven dat er bij welzijnswerk Midden-Drenthe wel eens vragen voor de klussendienst binnen komen, die mogelijk onder het servicefonds vallen. Als welzijnswerk weet van het servicefonds en de mogelijkheden ervan, kan er worden verwezen naar Woonservice. Om de regie wel bij de huurder te laten wordt het telefoonnummer van Woonservice doorgegeven aan de huurder en wordt niet de klusvraag onderling doorgegeven. Deze aanbeveling kan gelden voor meerdere (welzijns)organisaties, maar is specifiek voor Welzijnswerk Midden-Drenthe, omdat hier het onderzoek is uitgevoerd. Dus in het geval van een huurder, kijk of het bij de woningcorporatie kan worden opgelost.

Seniorenvoorlichters

Deze aanbeveling geldt niet alleen voor vragen die bij welzijnswerk binnen komen voor de klussendienst, maar ook voor bijvoorbeeld de seniorenvoorlichters. Dit zijn vrijwilligers die vanuit Welzijnswerk Midden-Drenthe bij inwoners van de gemeente langs gaan als zij 75 jaar zijn. Er worden verschillende onderwerpen besproken aan de hand van een vragenlijst. Eén van deze onderwerpen is wonen, als hierbij bepaalde wensen of vragen naar voren komen kan er worden gevraagd of het een huurder van Woonservice is. In dat geval kan Woonservice misschien wat betekenen. Het is aan Woonservice om ervoor te zorgen dat de seniorenvoorlichters op de hoogte zijn van de service die Woonservice biedt.

5.1.3 Voorwaarden

- De zelfredzaamheid van de huurder moet voorop blijven staan. Vraag dus eerst of binnen het eigen netwerk hulp kan worden gevraagd, voordat de klussendienst wordt voorgesteld.
- De eigen regie van de huurder in belangrijk, dus Woonservice en welzijnswerk hoeven niet onderling vragen door te geven. Wanneer er wordt verwezen kan het telefoonnummer eventueel worden doorgegeven, zodat de huurder zelf contact op kan nemen.
- De eventuele kosten moeten worden genoemd bij het verwijzen. Dit hoeven niet de exacte kosten te zijn, maar het is wel belangrijk dat wordt genoemd dat er kosten aan zijn verbonden.
- Duidelijke afspraken maken met de verschillende welzijnsorganisaties die een klussendienst aanbieden over de mogelijkheden van elkaars aanbod en wanneer kan worden verwezen.
- Contact houden met elkaar en wijzigingen in het aanbod doorgeven is belangrijk.
- De klussendienst(en) moeten bekend zijn bij de medewerkers die direct contact hebben met de doelgroep, het belangrijkste hierbij zijn de medewerkers aan de front office. Maar er kan ook worden gedacht aan de vakmannen (vakman in de wijk).

5.2 Servicekaart

Een van de aanbevelingen bij het eerder uitgevoerde onderzoek onder professionals (Knol, 2016), is het onder de loep nemen van de servicekaart. Bij de focusgroep met professionals is deze aanbeveling bevestigd. Daarbij zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen: het kleurgebruik, de

indeling/lay-out, de inhoud en de terminologie. Ook de interviews met oudere huurders bevestigen deze aanbeveling.

Aanbeveling: De servicekaart vernieuwen en verbeteren op de aspecten kleurgebruik, indeling/lay-out, inhoud en terminologie. De aanbeveling is om hier onder huurders verder onderzoek naar te doen. Wat vinden zij van de huidige kaart? En hoe zien zij de vernieuwing van de kaart? Dus er wordt aanbevolen om huurders te betrekken bij het vernieuwen van de servicekaart.

Voor Woonservice is het belangrijk om kritisch naar de servicekaart te kijken en deze te vernieuwen, omdat dit een belangrijk middel is om de verdeling van klussen aan te geven. En omdat nu blijkt dat deze verdeling nog niet voldoende duidelijk is.

5.2.1 Card sort

Er wordt aanbevolen om bij deze vernieuwing van de servicekaart huurders te betrekken, zij zijn immers de doelgroep die gebruik moet maken van de kaart. Daarnaast is uit de interviews gebleken dat het door huurders wordt gewaardeerd als zij worden betrokken. Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van de card sort methode. Deze is ook goed toe te passen bij het betrekken van huurders bij het vernieuwen van de servicekaart. De methode geeft veel inzicht, mensen doen het zelf en het zet aan tot nadenken.

5.2.2 Aandachtspunten

- Het kleurgebruik: Nu staan er witte letters op een blauwe achtergrond. Dit kan voor ouderen moeilijk leesbaar zijn. Het is dus belangrijk dat er duidelijk contrast is.
- De indeling van de kaart: De huidige kaart bestaat uit twee kolommen, waarbij achter de kolom een letter staat van degene die verantwoordelijk is. Er is meerdere keren (met name door professionals) naar de letter aan de verkeerde kant van de kolom gekeken. Het is dus belangrijk dat de kaart begrijpelijk is en niet verkeerd kan worden gelezen. Zie ook paragraaf 5.2.3.
- De inhoud: Wanneer de fysieke kaart wordt vernieuwd is het aan te bevelen ook kritisch te kijken naar de inhoud van het servicefonds.
- Terminologie: Op de huidige kaart worden meerdere vaktermen gebruikt. Zorg dat het ook voor mensen zonder kennis op dit gebied duidelijk is.
- Naam: Bovenaan de huidige kaart staat 'wie onderhoudt en wie betaalt?'. Is dit duidelijk genoeg of kan er ook een naam worden gegeven aan de kaart.
- Uitleg: De verdeling op de huidige kaart is aangegeven met letters (W, S, N, H). Aan de linkerkant van de kaart staat wat hiermee wordt bedoeld. Eventueel kan er een korte uitleg worden vermeld. Afhankelijk van de nieuwe indeling van de kaart (zie paragraaf 5.2.3).
- Vermelden op de vernieuwde servicekaart: 'Staat uw klus hier niet bij, neem dan contact met ons op'.
- Jaar en versie: Vermeld op de kaart een versienummer met jaar van verschijning, hiermee kan de actualiteit van de kaart worden gecontroleerd. Op de huidige kaart is dit niet vermeld. Draai van de kaart zoveel uit als voor 1 jaar nodig is, hierdoor kan een jaarlijkse controle/evaluatie plaatsvinden. Er kunnen dan eenvoudig (kleine) aanpassingen worden gedaan.

5.2.3 Indeling/lay-out

Er bestaan veel verschillende vormen om aan te geven wie wat onderhoudt en betaalt. Aanbevolen wordt wel om een fysieke kaart te behouden. De huidige kaart is een kaart die kan worden opgehangen in bijvoorbeeld de meterkast. De klussen staan onder elkaar met daarachter wie het uit moet voren. Om te bekijken welke vorm het meest wordt gewaardeerd door huurders, wordt aanbevolen huurders hierbij te betrekken. Dit kan worden gedaan door het organiseren van één of meerdere bijeenkomsten voor huurders. Er kunnen servicekaarten (er worden ook andere benamingen gehanteerd) worden opgevraagd bij andere woningcorporaties. Deze kunnen bij de bijeenkomst(en) worden voorgelegd aan de huurders. Men kan aan geven wat een duidelijk vorm is en wat de wensen zijn. Dit kan vervolgens worden meegenomen bij het vernieuwen van de servicekaart.

5.3 De service van Woonservice

Aansluitend op de eerste aanbeveling, wordt aanbevolen om de (vernieuwde) servicekaart en andere service die Woonservice biedt meer onder de aandacht te brengen, zowel bij de huurders, als bij andere organisaties/professionals.

5.3.1 Bekendheid onder huurders

Om de servicekaart meer onder de aandacht te brengen bij de huurders kan de (vernieuwde) servicekaart worden vermeld in de eerstvolgende Deurpost (het huurdersmagazine van Woonservice). Dit is een blad dat bij alle huurders wordt bezorgd en ook door veel huurders wordt gelezen. Bij vernieuwing van de servicekaart kan dit erin worden vermeld. De nieuwe kaart kan hier dan worden bijgevoegd, zodat alle huurders deze hebben. Daarnaast is het goed om erbij te vermelden wat het servicefonds inhoudt, wat het kan doen, wat je als huurder eraan hebt en wat de servicekaart inhoudt. Door dit te vermelden in de Deurpost wordt gelijk aandacht besteed aan de 5% van de huurders die geen lid is van het servicefonds.

Aanbeveling: Het servicefonds met de daarbij behorende servicekaart (de eventueel vernieuwde versie) onder de aandacht brengen bij de huurders, door deze te vermelden in de Deurpost.

5.3.2 Bekendheid onder professionals

Naast het onder de aandacht brengen van het servicefonds bij de huurders, is het ook belangrijk dat dit bij professionals bekender wordt. Dit omdat ook zij vragen kunnen krijgen of iets kunnen signaleren. Dan gaat het niet alleen om het servicefonds, maar ook om de overige service van Woonservice (wat betreft langer zelfstandig thuis wonen). Het doel hiervan is dat andere organisaties/professionals kunnen verwijzen naar Woonservice als ze iets signaleren (zie advies 5.1).

Aanbeveling: De service die Woonservice aanbiedt bekend maken bij andere organisaties, hierbij kan worden gedacht aan het verspreiden van de (vernieuwde) servicekaart en de Deurpost en door ander flyer materiaal ook bij andere organisaties neer te leggen.

5.4 Routinecontrole

Door Knol (2016) is naar aanleiding van een onderzoek onder professionals, een routinecontrole geadviseerd. Bij de focusgroep is dit idee met de professionals besproken. Aandachtspunten die hierbij naar voren zijn gekomen, en waar dus rekening mee moet worden gehouden, zijn:

- Aan wie wordt de routinecontrole aangeboden? Ga je onderscheid maken op leeftijd? Of wil je 'ageless communiceren'?
- Is de controle vrijblijvend? Hoe bereik je dan de groep (kwetsbare) ouderen die je graag wil bereiken?
- Bij uitvoering van de routinecontrole, kondig het van tevoren aan, zodat men na kan denken over eventuele 'problemen'.
- Wie is er verantwoordelijk als er vlak na de controle iets kapot gaat? Zorg dat dit van tevoren duidelijk is gecommuniceerd. De huurder moet verantwoordelijk blijven.

Bij het noemen van de routinecontrole, geven oudere huurders aan het prettig te vinden als de woningcorporatie af en toe langs komt om bepaalde dingen te controleren en om eventueel vragen te kunnen stellen. Aandachtspunten die hierbij uit de interviews naar voren komen zijn:

- Aan de hele kleine klusjes, zoals het smeren van scharnieren, is geen behoefte.
- Niet iedereen wil betalen voor een jaarlijkse controle. Een deel vindt dit bij de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie horen. Dus als er al een bijdrage voor wordt gevraagd, is het belangrijk deze laag te houden.
- Voordeel van een routinecontrole is dat (oudere) huurders klusvragen kunnen aangeven. Deze blijven hierdoor minder liggen en kunnen eventueel preventief worden aangepakt, wat Woonservice weer in onderhoud kan schelen.

Aanbeveling: Wanneer de routinecontrole verder wordt uitgewerkt wordt aanbevolen om in ieder geval rekening te houden met de bovengenoemde aandachtspunten.

5.5 Een totaalpakket

Om het overzichtelijk te maken voor (oudere) huurders is het belangrijk dat er een totaalpakket wordt geboden, zoals ook eerder genoemd in het onderzoek van Knol (2016). Hiermee wordt bedoeld dat bijvoorbeeld een servicedienst niet los staat van de andere service die geboden wordt. De 'service van Woonservice' moet duidelijk en overzichtelijk zijn voor de huurders. Dit totaalpakket kan overzichtelijk worden weergegeven in een folder/flyer, met daarin alle service van Woonservice. Deze kan jaarlijks worden uitgegeven bijvoorbeeld als bijlage bij de Deurpost.

Aanbeveling: Laat de service die Woonservice biedt duidelijk en overzichtelijk zien als een totaalpakket, in de vorm van een bijlage bij de Deurpost.

Een ander idee om dit totaalpakket bekend te maken, is het organiseren van informatiemiddagen. Dit zorgt er ook voor dat contact wordt gehouden met huurders zodat zij Woonservice weten te vinden.

Aandachtspunten:

- Organiseer de informatiedagen niet alleen voor oudere huurders, maar betrek alle huurders.
- Een positieve insteek die aansluit bij de beleving van (oudere) huurders is belangrijk. Dus niet gericht op de problemen die komen kijken bij het ouder worden, maar op de mogelijkheden die er zijn.
- Veel aandacht geven aan de 'leuke' aanpassingen. De drempel hiertoe is lager en dit kan een opstap zijn naar andere aanpassingen in de woning.
- Zorg dat het regelmatig terugkeert, het aanbod verandert immers en ook de huurders.
- Organiseer meerdere in het werkgebied, beginnend met een pilot in één gemeente.
- Laat dingen zien. Dit spreekt vaak meer aan bij mensen.
- Richt de informatie breed op de service die Woonservice te bieden heeft.
- Nodig ook andere partijen uit, zoals welzijnswerk (voor onder andere de klussendienst).

5.6 De tuin en schilder- en behangwerk

Het schilder- en behangwerk binnenshuis en de werkzaamheden in de tuin, zijn klussen die voor de huurder zelf zijn. Ze worden niet uitgevoerd door de woningcorporatie en ook een klussendienst zal dit waarschijnlijk niet doen (omdat het concurrentie kan zijn voor het bedrijfsleven). Familie wil men hier niet mee belasten en een commerciële partij vindt men vaak te duur. Om toch mogelijk te maken dat binnenshuis wordt geschilderd of behangen of dat de grotere werkzaamheden in de tuin worden gedaan, wordt aan Woonservice aanbevolen hier een dienst op aan te bieden, zelf of in samenwerking met anderen.

Aanbeveling: Biedt voor de (oudere) huurders iets aan waardoor zij tegen lagere kosten het behang- of schilderwerk binnenshuis en werkzaamheden in de tuin kunnen laten doen. Dit kan worden gedaan in samenwerking met schilderbedrijven en hoveniers of in samenwerking met welzijnsorganisaties.

Een idee om dit te doen is samenwerking zoeken met schilderbedrijven en hoveniers. Woonservice kan contact zoeken met hoveniers en schilders om afspraken te maken over een speciaal tarief voor huurders. Via Woonservice kan in dit geval worden gecommuniceerd dat de mogelijkheid er is (eventueel tijdelijk). Hierdoor wordt het schilderwerk in de woning en de tuin beter onderhouden en draagt het bij aan het woonplezier van de huurder. Als tegenprestatie kan aan hovenier worden aangeboden dat zij eenmalige werkzaamheden voor Woonservice mogen uitvoeren.

Aandachtspunt hierbij is dat het ook in overleg met de aanbieders van klussendiensten moet worden gedaan, om na te gaan of het niet al door een klussendienst wordt gedaan. Want elke klussendienst kent andere voorwaarden. Wanneer dit nog niet wordt gedaan kan ook worden gekeken of het in samenwerking met de klussendienst in de gemeente kan worden opgezet (eventueel in de vorm van een project).

Daarnaast is het voor de tuinen een idee om huurders elkaar te laten helpen. Zo kan er in dezelfde straat iemand wonen met een tuin die het niet meer zelf kan onderhouden en iemand die geen tot weinig tuin heeft en graag een tuin zou willen hebben. Door deze mensen met elkaar te verbinden ontstaat er een win-win situatie. Om de verantwoordelijkheid en het initiatief bij de huurder te laten, kan zo'n voorbeeld worden beschreven in de Deurpost.

5.6.1 Welzijnswerk

Door Woonservice kan, zoals hiervoor beschreven, samenwerking worden gezocht met welzijnsorganisaties. Maar dit kan ook gelden als een aanbeveling aan welzijnsorganisatie (in het geval van de gemeente Midden-Drenthe: Welzijnswerk Midden-Drenthe). Er kan worden gekeken of binnen een bestaande klussendienst (als dit nog niet het geval is) klussen kunnen worden aangeboden als schilderen binnenshuis, behangen en werkzaamheden in de tuin. Ook kan het worden georganiseerd in de vorm van 'noaberhulp', door bijvoorbeeld 'ruildiensten'. Hulpvragen en hulp aanbod kunnen worden verbonden met elkaar. Zo kunnen mensen elkaar helpen door iets voor elkaar te doen. Welzijnswerk kan hier een coördinerende rol in spelen. Woonservice zou in dit geval kunnen zorgen dat het onder de aandacht komt bij haar huurders.



Hoofdstuk 6 – Plan van verspreiding

In dit hoofdstuk wordt het plan van verspreiding beschreven. De bevindingen uit dit onderzoek worden met verschillende stakeholders gedeeld, op vier manieren: een schriftelijke bachelor thesis, een presentatie, individueel gesprek met de co-referenten en schriftelijk aan de respondenten.

6.1 Bachelor thesis

De bevindingen inclusief aanbevelingen zijn uitgewerkt in een bachelor thesis. Deze schriftelijke versie wordt digitaal overhandigd aan de opdrachtgever. Indien gewenst kan deze digitale versie intern worden verspreid. Naast de opdrachtgever wordt de schriftelijke bachelor thesis ook gedeeld met Welzijnswerk Midden-Drenthe door deze digitaal te versturen naar de co-referent.

6.2 Presentatie

De bachelor thesis wordt in een openbare bijeenkomst gepresenteerd op het Windesheim in Zwolle. Dit zal een presentatie zijn van ongeveer tien minuten waarin de aanleiding, opzet, resultaten en aanbevelingen worden gepresenteerd. Na afloop van de presentatie is er gelegenheid voor het stellen van vragen.

Daarnaast worden de bevindingen gepresenteerd bij de opdrachtgever Woonservice in Westerbork. Ook deze presentatie zal bestaan uit de aanleiding, opzet, resultaten en aanbevelingen. De medewerkers van Woonservice die betrokken waren bij het onderzoek zullen worden uitgenodigd hiervoor. Daarnaast wordt er een uitnodiging verzonden aan alle medewerkers. De geïnteresseerden zijn welkom.

6.3 Co-referenten

Er waren twee co-referenten betrokken bij het onderzoek; één professional en één oudere uit de onderzoeksgroep. De professional is werkzaam bij Welzijnswerk Midden-Drenthe. De bevindingen uit het onderzoek worden aan hen mondeling toegelicht. Dit gebeurt in twee individuele gesprekken.

6.4 Respondenten

Aan de respondenten is gevraagd of zij een terugkoppeling wensen van het onderzoek. Acht van de tien respondenten wil graag een terugkoppeling. Dit wordt gedaan in de vorm van een brief. In deze brief worden de respondenten nogmaals bedankt voor hun medewerking en worden de resultaten kort toegelicht.

Bronnen

ANBO (2016). Zilver wonen: 60-plusser slecht voorbereid op zo lang mogelijk zelfstandig wonen [nieuwsbericht]. Geraadpleegd op 07-03-2016 via <http://www.anbo.nl/belangenbehartiging/wonen/nieuws/zilver-wonen-60-plusser-slecht-voorbereid-op-zo-lang-mogelijk>

Blok, S.A. & Van Rijn, M.J. (2014). *Kamerbrief over langer zelfstandig wonen*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2014/06/04/kamerbrief-over-langer-zelfstandig-wonen>

Blok, S.A. & Van Rijn, M.J. (2015). *Kamerbrief over de voortgang van de transitieagenda langer zelfstandig wonen*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderenzorg/documenten/kamerstukken/2015/07/01/kamerbrief-over-de-voortgang-van-de-transitieagenda-langer-zelfstandig-wonen>

Bureauvijftig (2015). *Woonmonitor 2015: Landelijk onderzoek naar wensen en behoeften van ouderen ten aanzien van wonen*. Geraadpleegd via <http://www.bureauvijftig.nl/downloads/Woonmonitor%202015%20-%20openbare%20editie%20V3.pdf>

De Groot, C., Van Dam, F. & Daalhuizen, F. (2013). *Vergrijzing en woningmarkt. Planbureau voor de Leefomgeving*. Den Haag: Uitgeverij PBL.

Dervin, B. (2003). *Sense-making methodology reader: Selected writings of Brenda Dervin*. Hampton Press.

Encyclo.nl (z.d.). Ervaring (11x). Encyclo.nl Nederlandse encyclopedie. Geraadpleegd op 07-03-2016 via <http://www.encyclo.nl/begrip/ervaring>

Eppinga, H. (2015, juni). Voldoende én geschikte huizen voor ouderen en kwetsbare groepen. In Timmer, H. & Westerhoek, A. (Red.), *Deurpost: Het huurdersmagazine van Woonservice*.

EURIB (2011). *Verwerken van kwalitatieve data*. Geraadpleegd op 16-03-2016 via http://www.eurib.org/fileadmin/user_upload/Documenten/PDF/Onderzoek/v_-_Verwerken_van_kwalitatieve_data.pdf

GGD Drenthe (2014). *Ouderen in Drenthe: Basisrapport van het ouderenonderzoek 2012: Over de gezondheid en leefgewoonten van Drentse ouderen*. Assen, februari 2014. Geraadpleegd via <http://docplayer.nl/8770852-Ouderen-in-drenthe-basisrapport-van-het-ouderenonderzoek-2012-over-de-gezondheid-en-leefgewoonten-van-drentse-ouderen.html>

Knol, A. (2015). *Het beste idee van Woonservice: Een woonservicedienst voor huurders van Woonservice boven de 65 jaar*.

Knol, A. (2016). *65+ Woonservice in en om 't huis: Onderzoek naar de mogelijke rol van Woonservice in het ondersteunen van haar huurders met betrekking tot het langer zelfstandig wonen*. Woonservice.

Kuilman, M., Rosbach, J., Van der Veen, W.J. & Van Zanden, N. (2014). *Ouderen in Drenthe: Basisrapport van het ouderenonderzoek 2012: Over de gezondheid en leefgewoonten van Drentse ouderen*. Assen, februari 2014. Geraadpleegd via <http://docplayer.nl/8770852-Ouderen-in-drenthe-basisrapport-van-het-ouderenonderzoek-2012-over-de-gezondheid-en-leefgewoonten-van-drentse-ouderen.html>

Lijzenga, J., Bouwkamp, C. & Boertien, D. (2015). *De rol van woningcorporaties bij het langer zelfstandig wonen*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2015/07/10/de-rol-van-woningcorporaties-bij-langer-zelfstandig-wonen>

Ministerie van VROM (2006). *Ouderen onder dak: Een onderzoek naar wonen, welzijn en zorg voor ouderen in kleine dorpen*. Ministerie van VROM: mei 2006.

Nies, H. (2015, juni). Nog langer thuis wonen als gezamenlijke opgave. *Geron*, 17(2), pp 4-7. doi: 10.1007/s40718-015-0026-2

Primos (z.d.). *Huishoudens Drenthe*. Geraadpleegd op 15-02-2016 via <http://primosonline.nl/jive/>

Spencer, D. (2004). Card sorting: a definitive guide. Geraadpleegd op 14-03-2016 via <http://boxesandarrows.com/card-sorting-a-definitive-guide/>

Studio WOW (2012). Wat is card sorting? Geraadpleegd op 14-03-2016 via <http://www.studiowow.nl/artikel/wat-is-card-sorting>

Unionpedia (n.d.). Verwachting (sociologie). Geraadpleegd op 17-02-2016 via [http://nl.unionpedia.org/Verwachting_\(sociologie\)](http://nl.unionpedia.org/Verwachting_(sociologie))

Van Dale (2016). Betekenis verwachting. Geraadpleegd op 17-02-2016 via <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=verwachting&lang=nn#.VsRNm3n2aUk>

Van Dam, K. & Oostra, M. (Red.) (2015). *Kansen in krimp: Op zoek naar nieuwe energie*. Noorderbreedte speciale uitgave #3A 2015.

Van de Maat, J.W., Klück, I. & Wijnen, R. (2015, juni). Langer thuis. *Geron*, 17(2), pp. 1-1. doi: 10.1007/s40718-015-0025-3

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Welzijnswerk Midden-Drenthe (z.d.). De klussendienst. Geraadpleegd op 16-03-2016 via <http://www.welzijnswerkmd.nl/loket-voor-zorg-en-dienstverlening/dienstverlening/de-klussendienst>

Wiles, J.L., Leibing, A., Guberman, N., Reeve, J. & Allen, R.E.S. (2011). The meaning of “ageing in place” to older people. *The Gerontologist* (2012), 52(3), pp. 357-366. doi: 10.1093/geront/gnr098

Woonservice (2013). *Woonservice: Eigenwijs in wonen! Ondernemingsplan 2013-2017*.

Woonservice (2015). *Visie wonen en zorg: Woonservice geeft (t)huis!*

Woonservice (2016). *Bijzonder gewoon: Begroting 2016*. Geraadpleegd via <https://www.woonservice.nl/actueel/bijzonder-gewoon-2.htm?stelID=1&itmID=1519>

Woonservice (2016b). *Over Woonservice*. Geraadpleegd op 17-02-2016 via
<https://www.woonservice.nl/over-woonservice?stelID=1&catID=179>

Woonservice (z.d.). *PraatPlaat Wonen en zorg*.

Woonservice (z.d.b). Servicefonds. Geraadpleegd op 10-03-2016 via
<https://www.woonservice.nl/onderhoud-van-uw-woning/servicefonds.htm?stelID=1&itmID=599>

Bijlagen

Bijlage 1: Klussenlijst

Bijlage 2: Toelichting aanbevelingen onderzoek professionals

Bijlage 3: Vragenlijst interviews

Bijlage 4: Kaarten card sort

Bijlage 5: Voorbeeld card sort

Bijlage 6: Onderwerpen focusgroep

Bijlage 7: Resultaten card sort

Bijlage 1: Klussenlijst

- Kleine timmerklusjes, zoals het plaatsen van een plint die los is gegaan of ontbreekt of het ophangen van een nieuw gekochte gordijnrail. Aanbrengen, repareren, vastzetten plank of schap (of eigen trapeuning).
- Ophangen/vervangen/opnieuw indraaien/verhangen van een lamp op moeilijk bereikbare plaatsen, zoals in de hal.
- Vervangen filters van afzuigkap.
- Aanbrengen van (extra) beugels en handgrepen of steunen (die door bewoner of familie zelf zijn gekocht).
- Verplaatsen van een televisie/kast/dressoir/sta-op stoel.
- Reparatiwerkzaamheden, zoals een kastdeurtje weer sluitend maken/lades stellen.
- Voorjaars- of najaarsbeurt van de tuin. Snoeien van kleine struiken, bemesting, mos bestrijding, onkruid wieden, verwijderen struiken, onkruidvrij maken bestrating/terras.
- Ramen wassen/kozijnen afnemen (binnenzijde onbereikbare ramen en wanneer geen sprake is van huishoudelijke hulp).
- Kleine beschadigingen kozijnen, trap, etc.
- Kleine reparaties aan schutting(deur), hekwerk, patio, erfafscheiding en evt. plaatsen schutting (i.v.m. veiligheid).
- Hulp bij verhuizing (alleen ter ondersteuning).
- Wegbrengen van meubels/tuinafval naar de gemeentelijke stortplaats (gem. Borger-Odoorn), aan de weg zetten van tuinafval.
- Spullen verplaatsen wanneer bijvoorbeeld een nieuwe vloer gelegd wordt, ervoor en erna.
- Binnen schilderwerk/behangwerk als reparatiwerk (bijvoorbeeld behang dat loslaat).
- Ophangen van bijvoorbeeld vogelhuisje, schilderij, spiegel, sensorlamp, naambordje.
- Het makkelijker bedienbaar maken van raam- en deursluitingen.
- Aanbrengen anti-inbraak strips.
- Aanbrengen veiligheidskettingen, extra sluitwerk.
- Wasrek/lijn verhangen/verlagen/repareren of schoonmaken.
- Deur op afstand bedienen/beeldcamera bij voordeur of draadloos.
- Een rookmelder ophangen/alarmering aanbrengen.
- Ee heg snoeien.
- Gras maaien.
- Terras of balkon schoonmaken.
- Een kast in elkaar zetten.
- Deurspion aanbrengen.
- Buitenverlichting aanbrengen (lamp op zonne-energie aan muur of in tuin).
- Vervangen deurklinken voor gebogen deurklinken.
- Toegang naar woning verbreden/drempeloploop aanbrengen of drempels verwijderen.
- Goede verlichting in huis (routeverlichting).
- Antislip coating of plakmat.
- Sifon gootsteen, wastafelafvoer, doucheputje, schrobputje reinigen.

- Cv ontluchten en bijvullen.
- Buitenkraan aftappen en dichtdraaien.
- Smeren van scharnieren/sloten.
- Seniorsloten, zodat bewoners veilig wonen maar bij evt. calamiteit de hulpdiensten snel naar binnen kunnen en bewoners de woning snel kunnen verlaten.
- Veilige (extra) trapleuning.
- Ventilatioorosters schoonmaken.
- Nieuwe apparatuur instellen (bijvoorbeeld zenders tv instellen, bij storingen niet).
- Straatwerk (alleen wanneer het een enkele tegel betreft).
- Ontkalken closetpot.
- Vastzetten snoeren.
- Zelf gekocht sleutelkuisje plaatsen.
- Sneeuw ruimen.
- Controle gasslang.
- Isolatie verwarmingsbuizen.
- Opbergen tuinmeubilair.
- Reinigen armaturen en bolletjes.
- Water onder vloer wegpompen.
- Bladvrij maken platte daken.

Bijlage 2: Toelichting aanbevelingen onderzoek professionals

Voorafgaand aan dit afstudeeronderzoek is een onderzoek uitgevoerd onder professionals die dicht bij een bestaande vorm van een klussendienst staan. De aanbevelingen die op basis van de kijk van deze professionals zijn gegeven, worden hieronder toegelicht.

De servicekaart onder de loep nemen

De resultaten uit de enquête onder professionals laten zien dat er onduidelijkheid is over wie welke klus zou moeten uitvoeren. De servicekaart onder de loep nemen, zou een start voor een praktische samenwerking kunnen zijn. Dit ook als basis om te komen tot een goede overdracht van werkzaamheden met betrekking tot klussen. Zo zou op de servicekaart vermeldt kunnen worden: 'Wat te doen wanneer uw klus niet op deze servicekaart staat vermeld' (Knol, 2016).

Een servicefonds voor 'een jaartje meer'

Het servicefonds voor 'een jaartje meer' is een mogelijke aanvulling op het servicefonds. Mensen kunnen hier gebruik van maken wanneer zij vallen onder dezelfde doelgroep zoals die bijvoorbeeld voor een afzonderlijke klussendienst al bestaat. Het gaat dan om zaken die normaal voor de huurder zijn. Voor de eventuele benaming zal een andere naam worden gekozen (Knol, 2016).

Een routinecontrole

Een routinecontrole is een jaarlijkse controle voor mensen die vallen onder de doelgroep zoals die ook voor een klussendienst geldt. Voorbeelden die aan bod kunnen komen bij deze controle zijn:

- Het ontluchten/bijvullen/afstellen van de centrale verwarming;
- Het voorkomen van bevriezing leidingen (buitenkraan afsluiten);
- Controle gaslang/kraan/plaatsen afdopstop;
- Het smeren van de scharnieren;
- Controle/schoonmaken van de afvoeren;
- Controle/schoonmaken van putjes;
- Controle op oneffenheden in straat- en terraswerk;
- Ontkalken closetpot;
- Verzakte schuttingen (bij de woning behorend);
- Vervangen van lampen op moeilijk bereikbare plaatsen;
- Schoonmaken ventilatieroosters;
- Testen van rookmelders (Knol, 2016).

Deze zaken kunnen worden vastgelegd in de vorm van een checklist. Wanneer deze controle wordt aangekondigd, kunnen mensen zich voorbereiden op het bezoek. Het laat mensen nadenken over wat zij zelf zien ter verbetering. Daarnaast geeft het Woonservice de mogelijkheid om jaarlijks te wijzen op werkzaamheden die onder het sterrensysteem vallen. Verder kan de routinecontrole dienen als een signalering, men komt immers bij de huurders thuis. Maar ook de leefomgeving kan mee worden genomen. In samenwerking met welzijnswerk kunnen werkzaamheden worden opgesplitst naar werkzaamheden voor Woonservice en werkzaamheden voor een klussendienst vanuit welzijnswerk. Op die manier raakt Woonservice meer betrokken bij haar huurders, krijgt en behoudt het een duidelijk

beeld van haar huurders, krijgt welzijnswerk een duidelijke samenwerkingsrol en blijft Woonservice de initiatiefnemer (Knol, 2016).

Een routinecontrole die jaarlijks wordt uitgevoerd zorgt ervoor dat veiligheid en tevredenheid op een gerust peil worden gehouden. Woonservice komt voor minder schade te staan bij het niet goed onderhouden van de woning. De informatie van de routinecontrole geeft een meerwaarde en door het samenwerken met welzijnswerk kan het zo zijn dat bestaande klussendiensten beter gaan draaien. Huurder kan op deze manier de weg naar de klussendienst makkelijker vinden. De door professionals in het onderzoek aangegeven drempel die door huurders wordt ervaren, zal zo voor zowel Woonservice, welzijn en een klussendienst verlaagd kunnen worden. Bovendien behoudt de huurder zijn eigen regie, omdat de keuze voor een controle wordt gelaten bij de huurder (Knol, 2016).

Bekendheid van de klussendienst verhogen

Het is belangrijk dat een klussendienst niet alleen bekend is bij medewerkers van welzijnswerk, woningcorporaties of zorgverleners. Zorg dat de klussendienst ook in de directe omgeving van de doelgroep bekend is zodat van verschillende zijdes de mogelijkheid kan worden aangereikt. Juist de doelgroep waar de klussendienst voor is bedoelt, onderkent vaak hun vraagklussen niet en is dit wel zo dan bestaat er veelal een drempel om te komen tot actie. Het is dus belangrijk dat niet alleen de doelgroep maar juist ook burens, vrienden, kennissen maar ook professionals als een vakman in de wijk of een hulp in de huishouding de weg weten naar een klussendienst en deze aan de oudere als mogelijkheid kunnen aanbieden (Knol, 2016).

Bijlage 3: Vragenlijst interviews

- Voorstellen
- Toestemming opnemen van het gesprek
- Gegevens worden anoniem verwerkt
- Opbouw/inhoud: over klussen in en om het huis en wat Woonservice daarbij kan betekenen
- Geschatte duur van het interview: ongeveer één uur.
- Waardering voor deelname
- Wat er gebeurt met de informatie: voor mijn onderzoek en voor Woonservice, om met een klussen/servicedienst langer zelfstandig wonen te ondersteunen.

Leeftijd:

Geslacht:

Woonsituatie

- Hoe lang woont u al in dit huis?
- Woont u hier alleen of met andere(n)?
- Wat is er allemaal veranderd in de tijd dat u hier woont (met wie en wat betreft de woning)?
- Hoe denkt u over vijf jaar te wonen (nog in hetzelfde huis)?

Klusvragen (nu en in de toekomst/verwacht)

- Doet u alles zelf (wat betreft klussen in en om het huis)/krijgt u ergens hulp bij?
Indien hulp:
 - Wie voert dit uit? En waarom? En wie deed dit vroeger?
 - En wat vindt u ervan? Hoe wordt het uitgevoerd? Wat zou anders of beter kunnen?
- Verwacht u dat u in de toekomst (meer) hulp bij klussen nodig bent? Zo ja, waarbij?
- In welke situatie zou u (wel) hulp inschakelen? (als dat nu niet gebeurt)
- Zijn er ook klussen/dingen die niet worden uitgevoerd maar wel moeten gebeuren (kan bijvoorbeeld ook zijn het verplaatsen van iets, repareren, de tuin)? Zo ja, wat? En wat is de reden dat het niet wordt gedaan?

Langer zelfstandig wonen

- Kent u de term 'langer zelfstandig thuis wonen' (uit de politiek, de krant)?
- Wat betekent dit voor u?

Woonservice

- Weet u wat Woonservice voor u kan doen aan langer zelfstandig thuis te wonen? Zo ja, wat?
- Verwacht u dat u hulp bij klussen in en om het huis nodig bent om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen?
- Voornemen van Woonservice om hier een bijdrage aan te leveren; klussendienst toelichten.

Klussendienst

- Waar denkt u aan bij het woord 'klussendienst' (woord op een kaartje)? Welke klussen?
- Weet u van bestaande klussendiensten (en hoe dit werkt/waar u terecht kunt)?

Klussendienst

- Maakt u gebruik van een klussendienst? Of zou u gebruik maken van een klussendienst (als u klussen niet meer zelf kunt)?

Zo ja:

- Voor welke klussen?
- Op welke manier laat u uw vraag het liefst weten? (telefonisch, digitaal, persoonlijk, schriftelijk)
- Via welke organisatie zou u dit het liefst laten weten? (welzijnswerk, woningcorporatie, gemeente, etc.). En waarom?
- Door wie laat u een klus het liefst uitvoeren, in het geval van een klussendienst? (vrijwilliger, buurtgenoot, mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, vakman commerciële klussendienst, als dagbesteding voor mensen met enige vorm van beperking (met begeleiding), is niet zo van belang wie het doet)
- Wilt u betalen voor een klussendienst? Wanneer wel en wanneer niet?

Zo nee:

- Waarom niet (is er een drempel)?

Wie doet wat (card sort)

- Kaarten met daarop verschillende klussen. En kaarten met daarop partijen die dit kunnen uitvoeren: Door welke partij zou u deze klussen laten doen (kaarten hierbij leggen)?
- Waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt (klussendienst, lege categorieën)?
- Klussen die zijn ingedeeld bij 'dit doe ik zelf': wat zou u doen als u dit zelf niet meer kan?

Woonservice

- Wat zou Woonservice voor u kunnen bijdragen aan langer zelfstandig thuis wonen? (wat betreft klussen in en om het huis)?
- Bent u bereid hiervoor een bijdrage te betalen? Zo ja, maandelijks of per klus?

Heeft u nog aanvullingen? / Wilt u nog iets kwijt?**Terugkoppeling? (brief)**

Bijlage 4: Kaarten card sort

Partijen die een klus kunnen uitvoeren (categorieën):

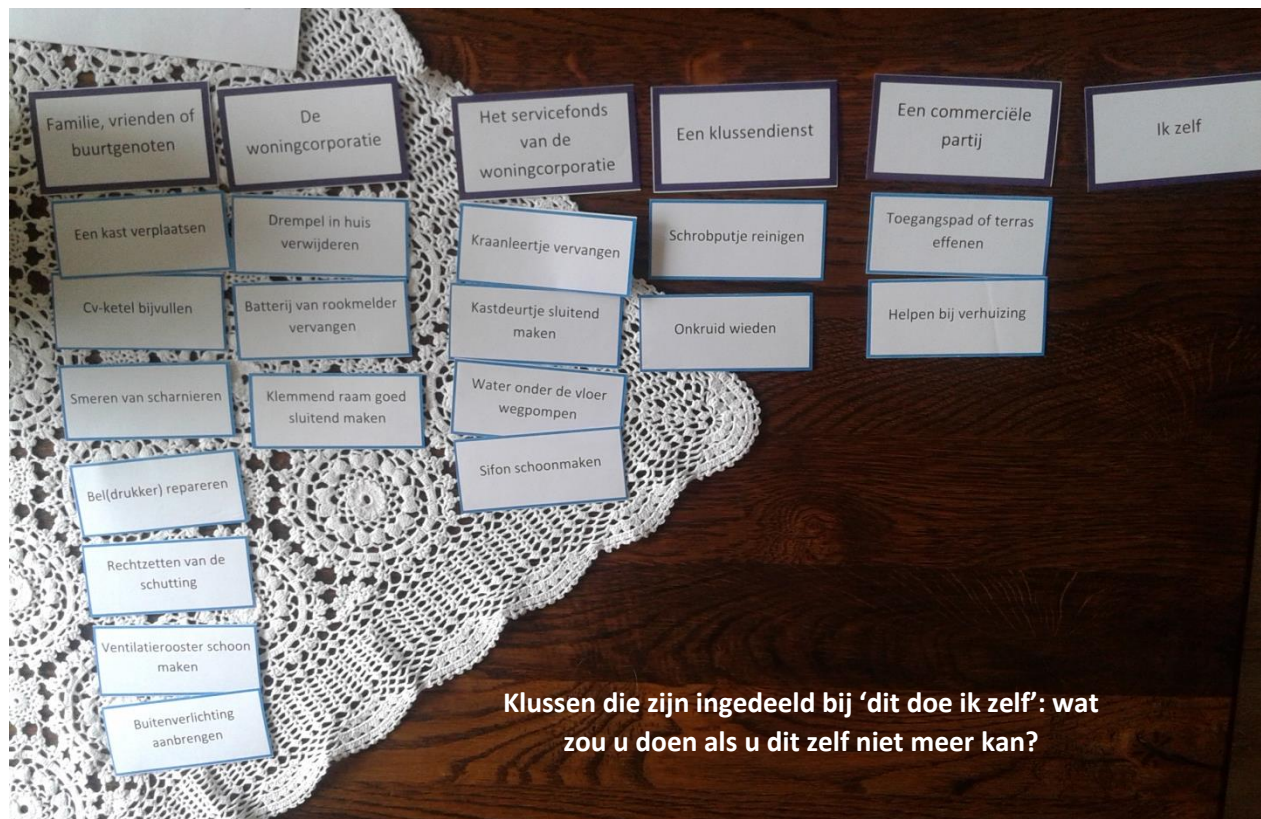
Familie, vrienden of buurtgenoten	De woningcorporatie
Het servicefonds van de woningcorporatie	Een klussendienst
Een commerciële partij	Ik zelf

In te delen klussen:

Kraanleertje vervangen	Cv-ketel bijvullen
Toegangspad of terras effenen	Schrobputje reinigen
Smeren van scharnieren	Kastdeurtje sluitend maken
Water onder de vloer wegpompen	Drempel in huis verwijderen
Bel(drukker) repareren	Onkruid wieden

Rechtzetten van de schutting	Helpen bij verhuizing
Ventilatierooster schoon maken	Batterij van rookmelder vervangen
Sifon schoonmaken	Klemmend raam goed sluitend maken
Een kast verplaatsen	Buitenverlichting aanbrengen

Bijlage 5: Voorbeeld card sort



Bijlage 6: Onderwerpen focusgroep

1. Servicefonds bekendheid/optimaliseren

Voor een maandelijks bedrag (€ 4,72) kunnen huurders van Woonservice lid worden van het Servicefonds waardoor een geruim aantal servicewerkzaamheden na melding kosteloos worden uitgevoerd. Bijna 95% van de huurders van Woonservice is lid van dit servicefonds. Op de onderhoudskaart staat vermeld wie (Woonservice (incl. Servicefonds), nutsbedrijf of huurder) wat onderhoudt en betaalt.

2. Servicefonds voor 'een jaartje meer'

Het Servicefonds voor een jaartje meer is een mogelijke aanvulling op het Servicefonds. Mensen kunnen hier gebruik van maken wanneer zij vallen onder dezelfde doelgroep zoals die bijvoorbeeld voor een afzonderlijke klussendienst al bestaat. Het gaat dan om zaken die normaal voor de huurder zijn. Voor de eventuele benaming zal een andere naam worden gekozen dan 'een jaartje meer'.

3. Routinecontrole

Een routinecontrole is een jaarlijkse controle voor mensen die vallen onder de doelgroep zoals die ook voor een klussendienst geldt. Bij deze controle kunnen dingen aan bod komen als: het bijvullen van de cv, scharnieren smeren, controle of schoonmaken van afvoeren en putjes, ventilatieroosters schoonmaken, rookmelders testen, etc.

4. PR

Uit de enquête blijkt dat, naast een optimale informatie-uitwisseling, het ondersteunen in de PR richting de doelgroep ook als rol van Woonservice wordt gezien. Hoe zorgen we voor een eenduidige marketingstrategie die de doelgroep aanspreekt en ervoor zorgt dat de doelgroep weet waar ze terecht kunnen?

5. Manier van aanvragen

Is de manier van aanvragen duidelijk? In het geval van een samenwerking met Woonservice, hoe kan het aanvragen van een klus dan het beste verlopen? Bij wie kan de huurder terecht? En hoe wordt deze samenwerking met Woonservice vorm gegeven?

6. Stelling: De rol van Woonservice wordt vooral een doorverwijzende rol

Bent u het hier mee eens of ziet u deze rol anders?

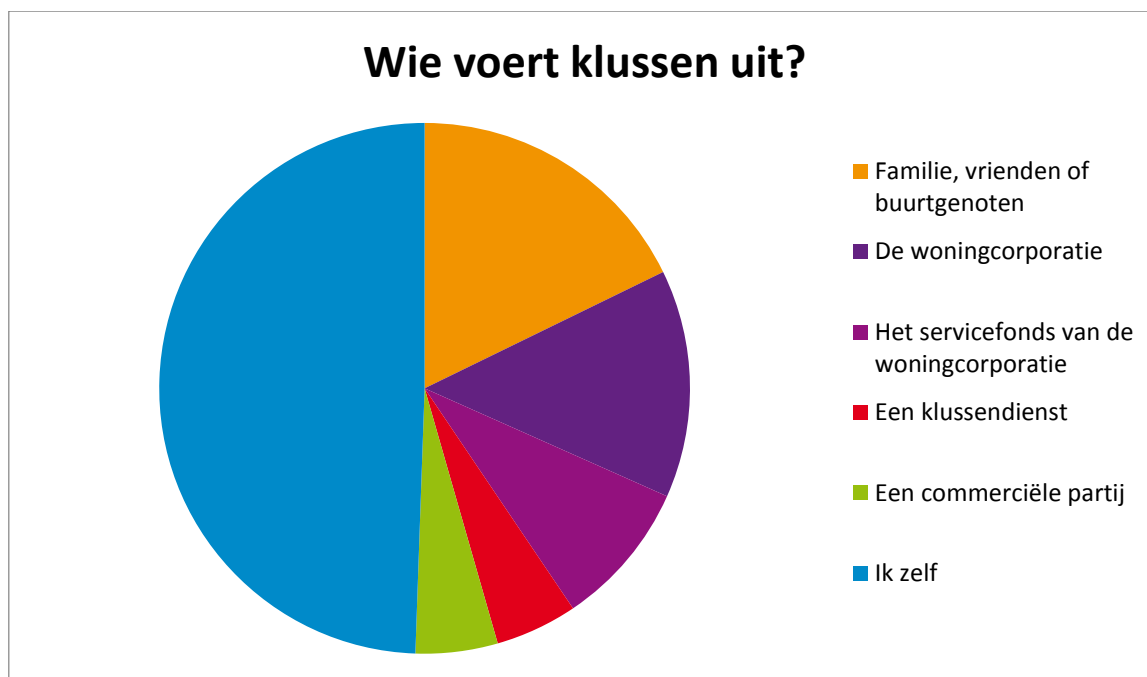
Bijlage 7: Resultaten card sort

Resultaten naar aanleiding van de vraag 'wie voert de klus uit of wie zou het uitvoeren?'. De groene hokjes laten de 'goede' categorie zien, volgens de servicekaart. En de oranje hokjes betekent een optie die altijd kan, je kunt een klus bijvoorbeeld altijd zelf uitvoeren.

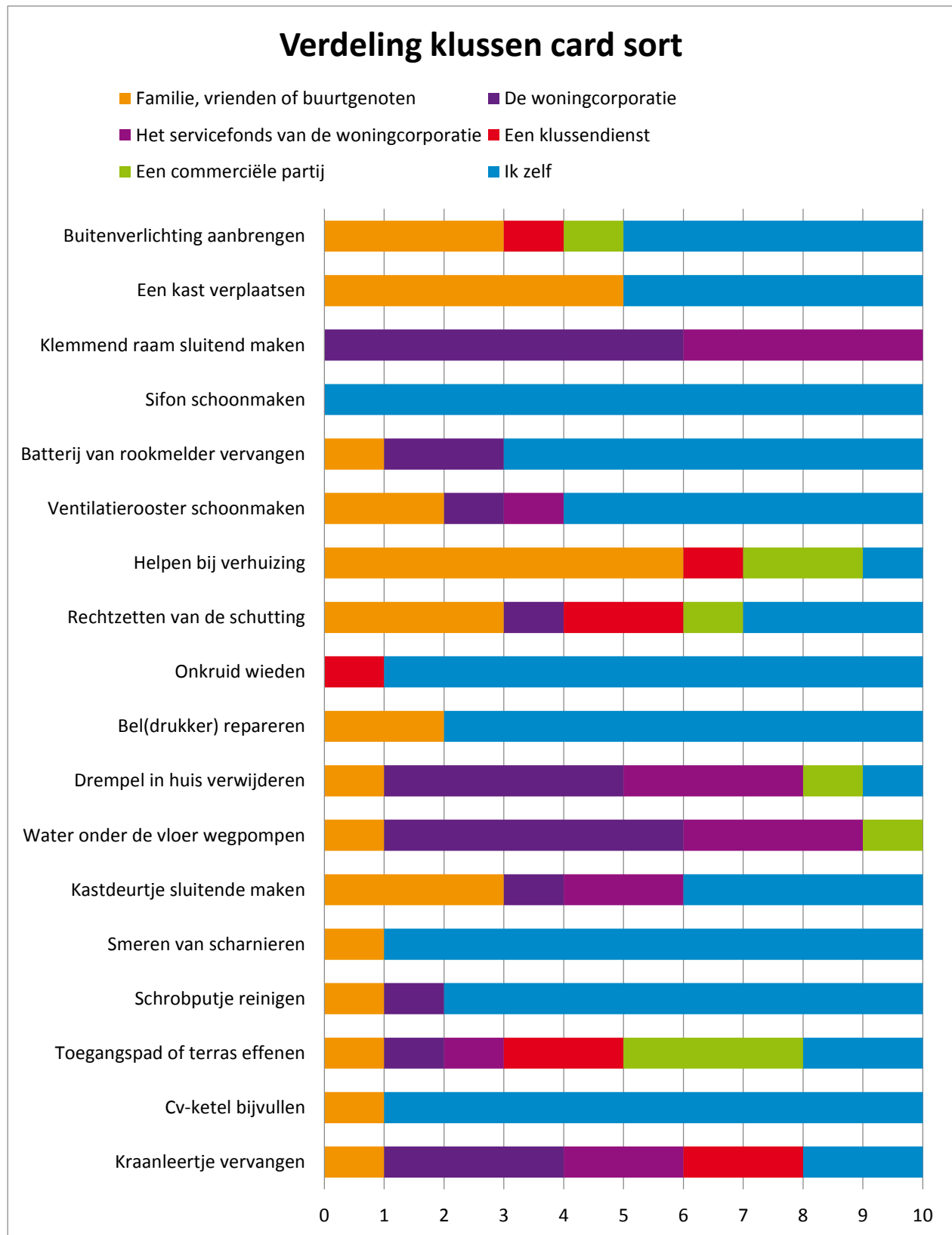
	Familie, vrienden of buurtgenoten	De woningcorporatie	Het servicefonds van de woningcorporatie	Een klussendienst	Een commerciële partij	Ik zelf
Kraanleertje vervangen	1	3	2	2		2
Cv-ketel bijvullen	1					9
Toegangspad of terras effenen	1	1	1	2	3	2
Schrobutje reinigen	1	1				8
Smeren van scharnieren	1					9
Kastdeurtje sluitend maken	3	1	2			4
Water onder de vloer wegpompen	1	5	3		1	
Drempel in huis verwijderen	1	4	3		1	1
Bel(drukker) repareren	2					8
Onkruid wieden				1		9
Rechtzetten van de schutting	3	1		2	1	3
Helpen bij verhuizing	6			1	2	1
Ventilatioerooster schoon maken	2	1	1			6
Batterij van rookmelder vervangen	1	2				7
Sifon schoonmaken						10
Klemmend raam sluitend maken		6	4			

Een kast verplaatsen	5					5
Buitenverlichting aanbrengen	3			1	1	5
*Totaal:	32	25	16	9	9	89

Het totaal (*) aan klussen, waar deze zijn ingedeeld door de respondenten:



Indeling klussen in staafdiagram:



Klussen die bij de eerste vraag zijn ingedeeld bij 'ik zelf', wie zou het doen als u dit zelf niet meer kan?

	Familie, vrienden of buurtgenoten	De woningcorporatie	Het servicefonds van de woningcorporatie	Een klussendienst	Een commerciële partij
Kraanleertje vervangen	1			1	
Cv-ketel bijvullen	7		1	1	
Toegangspad of terras effenen	2				
Schrobputje reinigen	5			2	
Smeren van scharnieren	7			1	
Kastdeurtje sluitend maken	4				
Water onder de vloer wegpompen					
Drempel in huis verwijderen	1				
Bel(drukker) repareren	6			1	
Onkruid wieden	5			2	2
Rechtzetten van de schutting	2				1
Helpen bij verhuizing	1				
Ventilatiooroster schoon maken	4				
Batterij van rookmelder vervangen	5			1	
Sifon schoonmaken	6		2	1	
Klemmend raam sluitend maken					
Een kast verplaatsen	4				
Buitenverlichting aanbrengen	3			1	
Totaal	63	0	3	11	3

Totaal (zonder klussen die nu zelf worden gedaan):



Totaal (inclusief klussen die nu zelf worden gedaan):

