



# Diensten aan huis: groeiende maar lastige markt

Met sluitende verzorgingshuizen, een vergrijzende samenleving en steeds meer ouderen die langer zelfstandig blijven wonen zou de vraag naar diensten aan huis sterk moeten groeien. De praktijk leert echter dat deze vraag van ouderen nog slechts bescheiden is. Ook blijkt het moeilijk om echt in contact te komen met ouderen en is de bereidheid om te betalen voor diensten nog beperkt. Dit zijn de belangrijkste conclusies uit een inspiratie-



bijeenkomst van het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg (KCWZ). Hier vindt u de belangrijkste inzichten over deze groeiende maar lastige markt.

---

## Hoe dienstenpakketten ontwikkelen?

Het Kenniscentrum ontving de afgelopen jaren steeds meer vragen van woningcorporaties én zorgorganisaties over de ontwikkeling van dienstenpakketten voor zelfstandig wonende ouderen. Deze organisaties zoeken naar manieren waarop dit voor ouderen met lage en middeninkomens mogelijk is. Tot recent waren verplichte arrangementen voor ouderen die in een zorglocatie wonen de norm. Nu, met het scheiden van wonen en zorg ingevoerd, is het een zoektocht naar een nieuw, aantrekkelijk en voor klanten betaalbaar dienstenaanbod. De ouderen veranderen en daarmee hun behoefte aan diensten. Het Kenniscentrum heeft daarom een inspiratiebijeenkomst georganiseerd (zie verantwoording aan het eind van het artikel) om inzichten op te doen en ervaringen te delen.

## Twee soorten diensten

Er is een onderscheid tussen twee soorten diensten die ouderen helpen om langer thuis te blijven wonen:

- randvoorwaardelijke diensten: veel ouderen hebben behoefte aan *informatie* en *voorlichting* over zelfstandig wonen. Daarnaast is *bemiddeling* een aparte vorm (het matchen van vraag en aanbod), net zoals *coördinatie* van dienstverlening (het op het leven van de oudere laten aansluiten van diensten);
- uitvoerende dienstverlening: veelgevraagde diensten zijn *maaltijden*, *alarmering*, *klussen in huis en tuin*, *pedicure*, *kapper* en *hulp in huis*. Denk ook aan *hulp bij boodschappen*, de *administratie*, het *doen van de was*, *vervoer* en het *bieden van gezelschap*.



## Vier varianten voor vormgeving

De praktijk leert dat zorgorganisaties en woningcorporaties hun aanbod op vier verschillende manieren vormgeven.

### 1. Verwijzen, bemiddelen, makelen

Veel zorgorganisaties vervullen een bemiddelende rol met een zogenaamde 'ledenservice'. Vanuit het vroegere Kruiswerk beschikken meerdere zorgorganisaties over zo'n ledenservice, vaak met tienduizenden leden per

zorgorganisatie. Veel ledenservices, zoals Carinova Services, Florence, Leef3.nu en ViVa! Ledenservice, bieden de mogelijkheid aan leden om telefonisch of via internet (betaalde) ondersteuning aan te vragen.

Een andere manier van verwijzing en bemiddeling is een relatief nieuw initiatief van de Drie Gasthuizen Groep en Pleyade in Arnhem onder de noemer PD Ontzorgt. PD Ontzorgt staat open voor elke Arnhemmer,

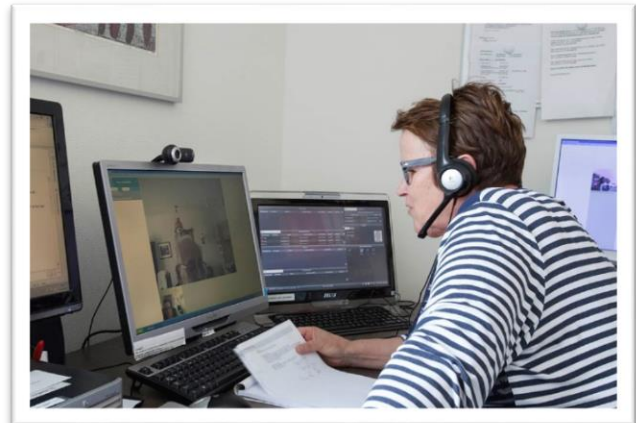


Foto: Joost Brouwers

zonder lidmaatschapsvereiste of indicatie. Iedereen kan contact opnemen en PD Ontzorgt vindt kosteloos vanuit het eigen netwerk vrijwillige of betaalde oplossingen. Bij Zorgcombinatie Marga Klompé halen en brengen vrijwilligers ouderen naar activiteiten in de locaties van Marga Klompé. Tot slot zoekt ook Woonzorg Nederland naar manieren om - uitsluitend - te kunnen bemiddelen en wil deze woningcorporatie zélf geen diensten leveren.

### 2. Zelf diensten aanbieden en (deels) produceren

Woningcorporaties en zorgorganisaties kunnen ook zélf diensten aanbieden en (deels) uitvoeren. Driezorg doet dit bijvoorbeeld via een zogenaamde 'zorgservice-overeenkomst', waarin zorgcoördinatie, alarmering en koffie/thee/ontmoeting een plek hebben. Careyn heeft in het verleden drie verschillende arrangementen aangeboden, waarin ook het verzorgen van de was, hulp bij boodschappen, maaltijden en hulp in huis een plek kregen. Groenhuysen biedt onder andere het arrangement 'Zorgeloos Leven' aan; een deel van de diensten uit dit pakket levert Groenhuysen zélf.

#### **Uitgelicht: arrangement voor thuiswonende ouderen**

Eerder heeft zorgorganisatie Groenhuysen in Roosendaal voor intramurale locaties Zorgeloos Wonen ontwikkeld met twee dienstenpakketten: Gezellig Wonen (een all-inconcept) en Buitengewoon Wonen (een standaard welzijnspakket met aanvullende zorg- en welzijnsdiensten). Met die ervaring is nu het pakket Zorgeloos Leven ontwikkeld, beschikbaar voor ouderen die zelfstandig in de omgeving van één van de intramurale locaties wonen. Zorgeloos Leven biedt onder andere activiteiten in de locaties van Groenhuysen, dagbesteding, thuiszorg, warme maaltijden en personenalarmering.

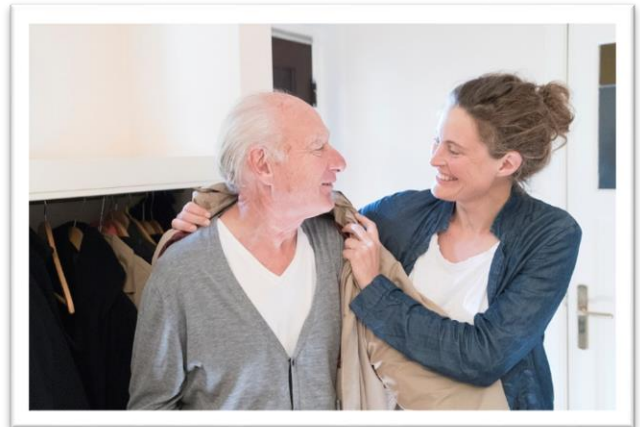


### 3. Alleen zelf aanbieden, uitvoering geheel door derde

Een variant die zorgorganisatie De Zellingen toepast, is het aanbieden van diensten, die uiteindelijk via bemiddelingsorganisatie LekkerLeven worden geleverd. Via de site en in huisstijl van De Zellingen kunnen hulpvragers allerhande diensten vinden. Wanneer ze hiervan gebruik willen maken, komen ze uit bij het landelijke call center van LekkerLeven, dat uit naam van De Zellingen hulpvragers te woord staat en bemiddelt voor (uitsluitend) betaalde diensten.

### 4. Aanbod via een vast 'maatje' of butler

Een laatste type ondersteuning is het werken met een vast 'maatje' voor een thuiswonende oudere. Een oudere maakt in deze constructie gebruik van een betaalde, vaste contactpersoon, met wie regelmatig contact is en waarmee een vertrouwensband ontstaat. Dit 'maatje' of deze 'butler' kan vervolgens in overleg met de oudere goed volgen en zien welke behoefte aan aanvullende ondersteuning gewenst is en deze leveren of laten leveren. Zorgorganisatie Vivium en dienstenplatform Dinst onderzoeken deze mogelijkheid, die feitelijk ook door partijen zoals HomeInstead, De Mantelaar, Saar aan huis en Senior Service beschikbaar is.



Ondersteuning én gezelschap door één vertrouwd gezicht. Foto: Dinst

#### **Uitgelicht: een vaste contactpersoon als toegang tot diensten**

Na de ervaringen met bemiddeling van betaalde diensten via een website als dienstenplatform, probeert Dinst het nu op een andere manier, samen met zorgorganisatie Vivium in Gooi en Vechtstreek. Gedachte: één vertrouwd gezicht voor dagelijks of wekelijks gezelschap, ondersteuning en begeleiding. Vanaf eind 2017 loopt een pilot, die er ook op gericht is om de eigen medewerkers van Vivium te betrekken bij de mogelijkheid van een persoonlijke 'butler' voor thuiswonende klanten.

### **Drie uitdagingen**

Hierboven zijn mooie voorbeelden en varianten genoemd. De praktijk blijkt echter weerbarstig en kent een aantal belangrijke uitdagingen.

#### Uitdaging 1: de behoefte

Algemeen wordt de huidige en toekomstige, groeiende, behoefte aan ondersteuning door zelfstandig wonende ouderen erkend. Toch blijkt het lastig om hier goed op in te spelen. Meerdere partijen geven aan dat de feitelijke afname van diensten (nog) beperkt is en dat het lastig is om écht 'binnen' te komen bij de doelgroep. Redenerend vanuit de verplichte arrangementen van vroeger gaan organisaties er vanuit dat ouderen nog steeds behoefte hebben aan diensten. Maar is dit wel zo? En zo ja, hoe zorg je ervoor dat ouderen (of hun



netwerk) hun latente vraag aan jou bekend maken? Welke kanalen werken goed? Persoonlijk, telefonisch en/of digitaal? Een tip is om vanuit de behoefte aan gezelschap en ontmoeting in contact te treden met ouderen; daarvandaan kan op verdere behoeften worden ingespeeld. Partijen geven aan dat voor huidige ouderen de behoefte aan veiligheid een belangrijk thema is. Voor hen is het persoonlijke, face-to-facecontact het belangrijkste en nodig om in de behoefte



Foto: Willem Mes

aan ondersteuning bij eigen regie te voorzien. Toekomstige ouderen willen liever losse diensten, per uur en vanuit een klantgerichte benadering en gemak afnemen. Toch geven sommige organisaties aan dat volledige vrijblijvendheid niet wenselijk is. Sommige zaken wil je 'verplichten' om juist problemen als vereenzaming tegen te gaan en de sociale binding in een wooncomplex te behouden.

### Uitdaging 2: betaalbaarheid

Het ontwikkelen, bemiddelen, verwijzen, aanbieden, opvolgen, leveren en bewaken van divers aanbod vraagt de nodige investeringen. Hoe kunnen partijen dit duurzaam en rendabel realiseren? En: wat kunnen en willen ouderen voor ondersteuning betalen? Veel huidige (oude) ouderen zijn niet gewend om voor losse diensten te betalen en verwachten dat het 'gratis' is of via de overheid betaald wordt. Volgens één aanbieder kunnen mensen bij een besteedbaar inkomen van €500/maand zo'n €15 per maand uitgeven aan aanvullende diensten. Anderen noemden bedragen van €30 tot €60 per maand, waarbij duidelijk werd dat er in elk geval voor arrangementen van €200 tot €300 per maand geen vraag bestaat. Als ouderen of hun netwerk bereid zijn te betalen, dan blijkt bovendien dat ze hier gemiddeld zo'n €10,00 tot €17,50 per uur voor over hebben. In combinatie met de zorg- of woningcorporatie-CAO is dat een lastig vraagstuk. Mogelijke oplossingen hiervoor:

- probeer afspraken met de gemeente te maken voor subsidies of fondsen. Er zijn meerdere gemeenten die het belang van actieve ondersteuning bij langer zelfstandig wonen erkennen en hier campagnes op inzetten en financiële middelen voor bieden;
- probeer met vrijwilligers te werken en de kracht van de wijk en omgeving aan te boren;
- bied oplossingen 'klein' aan, zodat mensen niet verplicht worden om grote en kostbare pakketten afnemen, maar losse, individuele diensten;
- probeer diensten per wooncomplex aan te bieden, waardoor de kosten per gebruiker dalen en laat een huismeester, bij complexgewijze verhuur, ook andere 'sociale' taken uitvoeren rond bemiddeling en verwijzing;



- probeer woningen als zorgwoning te labelen, waardoor meer inkomsten via de servicekosten verkregen kunnen worden;
- probeer meer of hogere vergoedingen via leveranciers te verkrijgen, in de vorm van kick-backvergoedingen, aanbrenghpremies, vergoeding voor toegang tot klanten of een bijdrage aan de promotiekosten.

### Uitdaging 3: samenwerking

Een belangrijke vraag is: hoe kunnen zorgorganisaties en woningcorporaties meerwaarde halen uit samenwerking met andere lokale partners, zoals de gemeente, het sociaal werk en andere zorg- en woningbouwpartijen. Ook interne samenwerking blijkt soms lastig: mensen die vanuit de zorg bij mensen thuis komen, zijn vaak niet gewend en soms terughoudend om ander aanbod 'te verkopen' aan ouderen. Deze promotie is wél essentieel, maar blijkt in veel gevallen een struikelblok te zijn. Tips voor betere samenwerking:

- een intern of extern 'durfpotje' kan wonderen doen, zoals woningcorporatie Domesta heeft ervaren. Door binnen of buiten de organisatie, samen met andere partijen, een vrij besteedbare pot geld in te stellen, ontstaat er ruimte om nieuwe diensten te ontwikkelen en op vragen van gebruikers in te spelen;
- het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van ieders aanbod, zowel intern (van bijvoorbeeld de ledenservice naar zorgmedewerkers) als extern (alle partners van elkaar);
- bij externe samenwerking is het soms belangrijk om bepaalde zaken gewoon 'te doen', zonder hier teveel plannen voor te maken of verantwoording af te leggen;
- elke organisatie die 'achter de voordeur' komt is belangrijk. Het gaat niet over verdeling van taken tussen organisaties ('wie is van jou en wie is van mij'), maar juist om alle kracht van iedereen tegelijk te benutten

#### **U bent niet de enige**

Naast zorgorganisaties en woningcorporaties staan ouderen nog veel andere manieren ter beschikking om hulp en ondersteuning te regelen. Dat kan bijvoorbeeld via hun eigen netwerk, het Wmo-loket, ouderenadviseurs van ouderenbonden, mantelzorgmakelaars of via welzijnsorganisaties. Ook zijn er vrijwilligerscentrales en platforms om vrijwilligers te vinden, zoals [Wehelpen](#) en [NLVoorelkaar](#). Ouderen kunnen ook gebruik maken van tal van landelijke of lokale digitale platforms die een meer of minder volledig en onafhankelijk aanbod tonen. Denk hierbij aan het gemeentelijk Wmo-portaal en platforms zoals [Wijzelf](#), [Alleszelf.nl](#), [Prodizo](#), [Woonz](#) en [LekkerLeven](#). Ook zijn er websites die gericht zijn op specifieke soorten diensten, zoals [Vertroetel je ouders](#), [Care.com](#) en [Helpling.nl](#) voor respectievelijk begeleiding, zorg en schoonmaakhulp. Tot slot zijn er nog andere manieren, zoals via briefjes in de supermarkt, het raadplegen van de gemeentegids en een eigen zoektocht op internet. Conclusie: er zijn ontelbaar veel mogelijkheden voor ouderen en hun netwerk om hulp en ondersteuning te regelen om langer zelfstandig te blijven wonen. Hou rekening met dit complexe speelveld in de ontwikkeling van uw aanbod.



### Overige uitdagingen en tips

- het aanbieden van diensten vraagt een ondernemende houding; dat is in de zorg soms nog een uitdaging;
- interne, ondersteunende processen zoals registratie en facturering van diensten zijn ook benodigd en moeten op orde zijn;
- om mensen te bereiken zou je maximaal gebruik moeten maken van de eventueel aanwezige, eigen wijkfunctie. Ook kan aansluiting met de sociale wijkteams, huismeesters en complexbeheerders voor extra contact met hulpvragers zorgen;
- denk ook eens aan het inzetten van ouderen als 'producent' en niet alleen als 'consument'. Op die manier kunnen het talent en de kracht van ouderen voor anderen van betekenis worden;
- mantelzorgers zijn een belangrijke toegang tot ouderen. Mantelzorgers zijn veelal jonger en meer gewend te betalen voor diensten. Inspelen op het ontzorgen van mantelzorgers kan een hefboom zijn om de vraag naar dienstenaanbod te versterken;
- sta stil bij de vraag of u alleen betaalde of ook vrijwillige diensten wilt aanbieden. En: hoe onafhankelijk en deskundig is uw aanbod en hoeveel keuzevrijheid biedt u afnemers?

### **Conclusies**

Er is nog veel te doen om een betaalbaar aanbod van diensten aan zelfstandig wonende ouderen te bieden vanuit een duurzame, rendabele operatie en in samenwerking met interne en externe spelers. Het is voor veel organisaties een behoorlijke uitdaging. Het vinden van de balans tussen de vrije keuze aan de oudere klant laten en het runnen van een kostendekkende organisatie is lastig. Hoe zal dit gaan? Via de vrije, private markt, via de maatschappelijke markt en/of via een (financiële) rol voor gemeente, rijksoverheid of zorgkantoor?

Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

februari 2018

Hugo van den Beld met medewerking van Penny Senior (KCWZ)

#### **Verantwoording**

Dit artikel komt voort uit een inspiratiebijeenkomst die het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg (KCWZ) op 13 december 2017 organiseerde. Deelnemers aan de inspiratiebijeenkomst waren vertegenwoordigers van:

Careyn - Carinova Services – Dinst – Domesta – Driezorg – Florence – Groenhuysen - Leef3.nu - Vierstroom Ledenservice - ViVa! Zorggroep - Vivium Zorggroep - Woonzorg Nederland - Zorgcombinatie Marga Klompé

Foto voorblad: iStock.com/ DGLimages