

**De mythe van**

**de eenzame ouder**

*Een onderzoek naar de dienstverlening van woningcorporatie Mitros ten aanzien van eenzame ouderen*

**Toetsing van:**

**Afstudeeronderzoek**

**2017-2018**

**Modulecode: SJ441C**

**Opleiding SJD**  **Hogeschool Leiden**

Student LC-docenten

Yasmina Bousraou Anja Matheus

S1091768 Jamaseb Soltani

SJD4

Opdrachtgever 1 juni 2018

Woningcorporatie Mitros Leiden

Afdeling Wonen Eerste kans

Begeleider: Pieter de Vries

**Inhoudsopgave**

Voorwoord

Samenvatting

**Hoofdstuk 1: Inleiding**  **7**

1.1. Probleemanalyse 7

1.2. Begripsbepalingen 9

1.3. Doelstelling 11

1.3.1. Kennisdoel 11

1.3.2. Praktijkdoel 11

1.4. Vraagstelling 12

1.4.1. Centrale vraag 12

1.4.2. Deelvragen 12

1.5. Leeswijzer 12

**Hoofdstuk 2: Methode van onderzoek 14**

2.1 Keuze en verantwoording van onderzoeksmethode 14

2.2. Kwaliteit en analyse van de gegevens 17

2.2.1. Kwaliteit van de gegevens 17

2.2.2. Analyse van de gegevens 17

**Hoofdstuk 3: Kader 19**

3.1. Sociaal-juridisch kader

**Hoofstuk 4: Resultaten uit interviews met eenzame ouderen 24**

4.1. Digitalisering bij ouderen 24

4.1.1. Gebrek aan computervaardigheden 24

4.1.2. Redenen gebrek aan computervaardigheden 25

4.1.3. Aangedragen oplossingen 26

4.2. Contact opnemen met Mitros 26

4.2.1. Mate van contact met Mitros 26

4.2.2. Manieren van contact opnemen 26

4.2.3. Ervaringen bij contact met Mitros 26

4.3. Zaken met betrekking tot leefbaarheid/woonomgeving 27

4.3.1. Aantal buurtactiviteiten en –huizen 27

4.3.2. Contact tussen buren onderling 27

4.4. Deelconclusie deelvraag 4 28

**Hoofdstuk 5: Resultaten uit interviews met medewerkers 29**

5.1. Introductie medewerkers 29

5.2. Dienstverlening bij Mitros 30

5.2.1. Bereikbaarheid van Mitros 30

5.2.1.1 Inzet op digitale bereikbaarheid 30

5.2.2. Procedures 31

5.2.2.1. Reparatieverzoek indienen 31

5.2.2.2. Overlast melden 31

5.2.2.3. Huurbetaling en betalingsregeling treffen 31

5.3. Huidige initiatieven voor (eenzame) ouderen 33

5.4. Contact met eenzame ouderen 34

5.5. Vragen en problemen met betrekking tot het huren van een woning 35

5.5.1. Veelvoorkomende vragen 35

5.5.2. Veelvoorkomende problemen 35

5.5.3. Aangedragen oplossingen 36

5.6. Verhogen van huurderstevredenheid 36

5.6.1. Verbeteren van samenwerking 36

5.6.1.1. Intern 36

5.6.1.2. Afdeling Wmo van de gemeente 36

5.6.1.3. Outreachend werken 37

5.6.2. Maatwerk leveren 37

5.6.3. Persoonlijk contact met huurder 37

5.6.4. Kennis van typen kwetsbare huurders vergroten 38

5.7. Deelconclusie deelvraag 1 38

5.8. Deelconclusie deelvraag 2 39

5.9. Deelconclusie deelvraag 3 40

5.10. Deelconclusie deelvraag 5 40

**Hoofdstuk 6: Conclusie en aanbevelingen 41**

6.1 Conclusies 41

6.1.1. Mitros doet al veel om dienstverlening te verbeteren 41

6.1.2. Er zijn bij eenzame ouderen geen problemen ten aanzien van

het contact met Mitros 42

6.1.3. De definitie van eenzame ouder komt niet overeen met de praktijk 43

6.2. Aanbevelingen 44

6.3. Discussie 46

**Literatuur- en bronnenlijst 48**

**Jurisprudentielijst 50**

**Bijlagen 51**

Bijlage 1: topiclijst interviews 51

**Voorwoord**

Voor u ligt het onderzoeksrapport ‘’De mythe van de eenzame ouder’’. In het kader van het afstuderen aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (Hogeschool Leiden) is dit rapport geschreven. De opdrachtgever van het praktijkonderzoek is Mitros, een woningcorporatie in Utrecht en Nieuwegein.

Dit onderzoeksrapport geeft antwoord op de volgende vraag:

*Op welke wijze kan Mitros haar dienstverlening verbeteren zodat eenzame ouderen contact opnemen bij vragen en/of problemen met betrekking tot het huren van de woning?*

De periode van februari 2018 tot en met mei 2018 heb ik besteed aan het schrijven van dit rapport. De verschillende onderzoeksfasen zijn hierbij vanzelfsprekend aan bod gekomen: van het formuleren van het onderzoeksprobleem tot en met het schrijven van de conclusies en aanbevelingen.

Via deze weg wil ik graag eenieder bedanken die op zijn of haar manier een bijdrage heeft geleverd aan het onderzoek. Ten eerste wil ik de respondenten bedanken die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Zonder hen had ik dit onderzoek immers niet kunnen uitvoeren. Daarnaast wil ik degenen bedanken die mij gedurende het onderzoeksproces hebben begeleid. In het bijzonder bedank ik mijn begeleider vanuit Mitros die mij gedurende het onderzoek heeft ondersteund waar nodig.

**Samenvatting**

Mitros is een woningcorporatie in Utrecht en Nieuwegein en is met haar 30.000 woningen één van de grotere corporaties in Nederland. Mitros heeft in haar ondernemingsplan allerlei doelstellingen en ambities geformuleerd, zodat het belangrijkste doel, het verhogen van de huurderstevredenheid kan worden bewerkstelligd. De huurderstevredenheid is onderverdeeld naar: woning, woonomgeving, samenwerking met andere partijen en dienstverlening. Om de dienstverlening naar huurders te verbeteren is Mitros onder andere bezig haar digitale dienstverlening te verbeteren. Echter, er is ook behoefte aan het verbeteren van de dienstverlening ten aanzien van eenzame oudere huurders. Met dit onderzoek wordt inzicht gegeven in de (praktijk)ervaringen van eenzame ouderen ten aanzien van het (opnemen van) contact met Mitros en wordt inzichtelijk gemaakt welke problemen en/of vragen eenzame ouderen hebben ten aanzien van het huren van de woning. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de (praktijk)ervaringen van medewerkers van Mitros ten aanzien van het contact met de eenzame ouderen. Met de verkregen inzichten worden aanbevelingen gedaan over de wijze waarop Mitros haar dienstverlening kan verbeteren. Dat levert een bijdrage aan het verhogen van de huurderstevredenheid onder de eenzame ouderen. Voor dit onderzoek is de volgende centrale vraag geformuleerd:

*Op welke wijze kan Mitros haar dienstverlening verbeteren zodat eenzame ouderen contact opnemen bij vragen en/of problemen met betrekking tot het huren van de woning?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn meerdere deelvragen geformuleerd die aan de hand van kwalitatief onderzoek worden beantwoord. Het onderzoeksinstrument dat is ingezet is een half gestructureerd interview. Met dit onderzoeksinstrument zijn ervaringen en problemen die in de praktijk worden ervaren in kaart gebracht. Voor dit onderzoek zijn vijf eenzame ouderen en vijf medewerkers van Mitros geïnterviewd. Aan de hand van de resultaten van de interviews is een aantal conclusies getrokken. Deze conclusies beantwoorden de eerdergenoemde centrale vraag. Eén van de conclusies is dat Mitros al veel doet om de dienstverlening ten aanzien van (eenzame) ouderen te verbeteren. Daarnaast zijn er bij de eenzame ouderen geen problemen ten aanzien van het contact met Mitros. In het verlengde hiervan is de laatste conclusie dat de definitie van eenzame ouder niet overeenkomt met de eenzame ouder van de praktijk. Mitros is daarom aanbevolen om vervolgonderzoek te doen naar de eenzame ouder. Daarnaast is aanbevolen om de zichtbaarheid van buurtbeheerders te vergroten en is geadviseerd de niet-digitale kanalen voor de eenzame ouderen beschikbaar te houden.

**Hoofdstuk 1: Inleiding**

*Dit hoofdstuk vormt de inleiding van dit onderzoeksrapport. Allereerst komt in de eerste paragraaf het onderzoeksprobleem aan bod. Hierbij wordt de opdrachtgever Mitros, tevens geïntroduceerd. Het begrip eenzame ouder wordt onder andere in de paragraaf ‘begripsbepalingen’ nader toegelicht. Vervolgens worden de doel- en vraagstellingen van het onderzoek gepresenteerd. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de leeswijzer. In de leeswijzer leest u welke hoofdstukken hierna aan bod komen.*

***1.1. Probleemanalyse***

Op grond van de Woningwet 2015 heeft een woningcorporatie in Nederland een aantal taken en verplichtingen. De kerntaak is het huisvesten van mensen met een laag inkomen in goede en betaalbare woningen. Tenminste 90 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen dient een corporatie toe te wijzen aan mensen met een inkomen tot 40.349 euro. Per 1 januari 2017 moet ten minste 80 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen gaan naar huishoudens met een inkomen tot 36.165 euro. Van de vrijkomende sociale huurwoningen kan dus maximaal 10 procent worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tussen 36.165 en 40.349 euro.[[1]](#footnote-1)

Naast mensen met een laag inkomen huisvest een woningcorporatie tevens bijzondere doelgroepen die om een andere reden extra hulp nodig hebben bij het vinden van een woning. Onder bijzondere doelgroepen wordt onder ander verstaan ex-daklozen, ex-gedetineerden, ex-verslaafden en GGZ-cliënten.[[2]](#footnote-2) Bij hen gaat het meestal om een vorm van begeleid wonen. Daarnaast vallen studenten, statushouders en mensen met een zorgvraag onder bijzondere doelgroepen.[[3]](#footnote-3) Een deel van de bijzondere doelgroepen die een woningcorporatie huisvest wordt ook wel gezien als kwetsbare huurder. Bij een kwetsbare huurder is er vaak sprake van zorg of begeleiding als gevolg van een sociaal-psychische, verstandelijke en/of lichamelijke beperking.[[4]](#footnote-4) Mede door de vergrijzing en bezuinigingen in de zorg is er een toename in het aantal kwetsbare huurders. De oorzaken van deze toename wordt in hoofdstuk 3 ‘kader’ verder toegelicht.

Mitros is een woningcorporatie in Utrecht en Nieuwegein en is met haar 30.000 woningen één van de grotere corporaties in Nederland. Mitros bestaat uit vijf afdelingen: vastgoedontwikkeling, onderhoud, verkoop & zakelijke verhuur, klantcontact en wonen. De afdeling Wonen is onderverdeeld in vier gebiedsteams. Elk team houdt zich binnen haar gebied bezig met alle reguliere klantgerichte processen omtrent verhuur en mutatie, leefbaarheid en gebiedsbeheer en ontwikkeling. Naast de vijf eerdere genoemde afdelingen zijn er enkele ondersteunende afdelingen, zoals financiën en control, ICT en facility en administratie.[[5]](#footnote-5)

In het ondernemingsplan van Mitros[[6]](#footnote-6) zijn voor de verschillende afdelingen allerlei doelstellingen en ambities geformuleerd, zodat het belangrijkste doel, het verhogen van de huurderstevredenheid, kan worden gerealiseerd. Een hogere huurderstevredenheid is in het ondernemingsplan onderverdeeld naar: woning, woonomgeving, samenwerking met andere partijen en dienstverlening. Om de dienstverlening naar huurders te verbeteren is Mitros onder andere bezig om haar digitale dienstverlening verder te professionaliseren. Zo wordt het digitaal klantportaal uitgebreid, zodat huurders op elke moment van de dag zelf hun zaken kunnen regelen.[[7]](#footnote-7) Met de digitalisering wordt aan de huurder een grote(re) mate van eigen verantwoordelijkheid gevraagd. Er is bij gebruik van het digitaal klantportaal immers geen begeleiding van medewerkers. Mitros realiseert zich dat een groep kwetsbare huurders hier niet aan kan voldoen en dus niet mee kan komen met de andere huurders. Ondanks het klantportaal en communicatiemiddelen, zoals een telefoon, blijven sommige van deze huurders mogelijk zitten met vragen of problemen met betrekking tot het huren van de woning. Dit kan voor zowel Mitros als de huurder de volgende negatieve gevolgen hebben:

* Reparatieverzoeken worden niet doorgegeven aan de corporatie. Grote gebreken in de woning worden niet opgelost met als gevolg een slecht onderhouden woning en hoge onderhoudskosten.
* Doorstroom van huurders van grote naar kleine woningen wordt belemmerd. Zo verblijven bijvoorbeeld ouderen lang in een grote woning, terwijl zij naar een kleinere woning kunnen of willen doorstromen.
* Huurders die problemen hebben met het regelen van hun financiën hebben moeite de huur te betalen. Deze problemen blijven hierdoor onverholpen, en komen bij Mitros pas aan het licht als al sprake is van een huurachterstand.[[8]](#footnote-8)

Er is daarom behoefte aan het verbeteren van de dienstverlening ten aanzien van de kwetsbare huurders. Dienstverlening is een breed begrip. Het is van belang dat duidelijk is welke aspecten van de dienstverlening ten aanzien van kwetsbare huurders worden uitgelicht in dit onderzoek. Er is gekozen om de focus te leggen op drie procedures. Het betreft de procedure omtrent: reparatie en onderhoud, huurbetaling en leefbaarheid. Bij leefbaarheid gaat het om overlast en doorstroom naar een passende woning. Naast de eerdergenoemde procedures ligt de focus op de bereikbaarheid van Mitros.

In mei 2017 heeft er een brainstormsessie plaatsgevonden tussen Mitros, het sociaal wijkteam (gemeente) en Vluchtelingenwerk met als doel inzicht krijgen in de diversiteit van de groep kwetsbare huurders bij Mitros. Op basis van deze sessie stelt Mitros dat zij te maken heeft met de volgende vier subgroepen:

* Laaggeletterden en analfabeten: het gaat om de groep mensen die geen of onvoldoende kennis en/of vaardigheden heeft om de Nederlandse taal te lezen en/of te schrijven.
* Statushouders: het gaat om de groep mensen die uit land van herkomst is gevlucht en in Nederland een verblijfstatus heeft gekregen.
* Huurders met sociaal-psychische problemen: het gaat om de groep mensen bij wie sprake is van bijvoorbeeld een persoonlijkheidsstoornis of een verslaving.
* Eenzame ouderen.[[9]](#footnote-9)

Dit onderzoek zal zich richten op de eenzame ouderen. Om praktische redenen denkt Mitros dat eenzame ouderen de meest toegankelijke groep is om te onderzoeken. In tegenstelling tot de laaggeletterden en statushouders zal deze groep immers de Nederlandse taal over het algemeen beter beheersen. De kans dat de validiteit van het onderzoek in het geding komt wordt met de keuze voor eenzame ouderen daarmee beperkt (de validiteit wordt in hoofdstuk 2 ‘methode van onderzoek’ nader besproken).

***1.2. Begripsbepalingen***

Eenzaamheid

Het begrip eenzaamheid is op zichzelf een complex begrip en hangt samen met diverse factoren. In de kern draait eenzaamheid om een gemis aan bepaalde contacten of een falen van bestaande contacten. Het gaat dus om situaties waarin het aantal relaties met anderen minder is dan plezierig of toelaatbaar wordt geacht, maar ook het feit dat bepaalde relaties een bepaalde mate van gewenste intimiteit niet bereiken.[[10]](#footnote-10) Er zijn twee vormen van eenzaamheid, te weten: emotionele eenzaamheid en sociale eenzaamheid. Bij emotionele eenzaamheid gaat het om gevallen waarin een intieme emotionele band ontbreekt, faalt of is weggevallen. Wanneer deze intieme emotionele band door dood of scheiding wordt verbroken, dan bestaat er grote kans dat een vorm van eenzaamheid zich ontwikkelt, ongeacht de aanwezigheid van anderen die kunnen troosten en helpen. Bij sociale eenzaamheid is er een afwezigheid van een ondersteunend netwerk van sociale relaties, zoals een aantal goede vrienden om gemeenschappelijke interesses mee te delen. Het maakt bij deze vorm van eenzaamheid dan niet uit of een persoon een intieme partnerrelatie heeft.[[11]](#footnote-11)

Eenzame ouder

Op basis van een gesprek in januari 2018 definieert Mitros de eenzame ouder als volgt: het gaat om de alleenstaande persoon die 75 jaar of ouder is. Deze ouder heeft een beperkt sociaal netwerk, dat wil zeggen dat er weinig contact is met familie, vrienden, kennissen en/of buren. Daarnaast is er sprake van een beperkte mobiliteit als gevolg van het afnemen van onder andere het fysiek functioneren. Volgens Mitros kan bij de eenzame ouder sprake zijn van zowel emotionele als sociale eenzaamheid. De eenzaamheid neemt toe door een opeenstapeling van verschillende gebeurtenissen, zoals het overlijden van de partner en leeftijdsgenoten en het afnemen van het fysiek of cognitief functioneren. Indien in dit onderzoek wordt gesproken van de eenzame ouder, betreft het de door Mitros gedefinieerde eenzame ouder. Een praktijkvoorbeeld is een 79-jarige mevrouw die weinig contact heeft met familie en vrienden en weinig kan rekenen op hulp en steun in haar omgeving. Zij heeft wel een partner en is hier ook van afhankelijk. Als haar partner overlijdt, trekt mevrouw zich (verder) terug om het verlies van haar partner te verwerken. De dagelijkse administratie, die haar partner altijd heeft geregeld, komt in de knel. Ze kan weinig hulp krijgen van haar omgeving en realiseert zich dat ze er alleen voor staat. Mevrouw komt in een vicieuze cirkel van eenzaamheid terecht.

*Omvang groep eenzame ouderen*

Het is van belang om te benadrukken dat de exacte omvang van de groep eenzame ouderen bij Mitros moeilijk te bepalen is. Er is hiervoor onvoldoende inzicht in het aantal ouderen die een beperkt sociaal netwerk en een beperkte mobiliteit heeft. Dit onderzoek kan, vanwege beperkte tijd, deze inzichten ook onvoldoende verschaffen. Aan de hand van andere cijfers die binnen Mitros bekend zijn kan er wel een beeld worden geschetst van de grootte van de groep.

In mei 2016 heeft Mitros Bureau Windt Vastgoedmarketingadvies ingeschakeld om haar huurders te segmenteren in verschillende huurdersprofielen. Bureau Windt heeft alle huishoudens bij Mitros gesegmenteerd in negen huurdersprofielen, die zich onderscheiden in onder andere levensfase, gezinssamenstelling en lifestyle. Eén van de negen huurdersprofielen is de ‘zorg senior’. De zorg senior wordt gedefinieerd als een persoon van 75 jaar of ouder met een laag inkomen. Deze persoon is weduwe of weduwnaar en woont zelfstandig in een woning. De zorg senior heeft weinig contacten, maar heeft wel behoefte aan ontmoeting met andere mensen. Het aantal huishoudens dat valt onder dit huurdersprofiel is 2.313. Dit is negen procent van alle huishoudens bij Mitros. Deze cijfers zijn terug te vinden op afbeelding 1.



*Afb. 1: De negen huurdersprofielen bij Mitros in 2016[[12]](#footnote-12)*

Er zijn overeenkomsten te vinden tussen de ‘zorg senior’ en de eenzame ouder. Zo is de zorg senior net als de eenzame ouder alleenstaand en 75 jaar of ouder. Tevens geldt voor beiden dat er weinig (sociale) contacten zijn. Er wordt voorop gesteld dat het aantal zorg senioren niet gelijk is aan het aantal eenzame ouderen. Aan de hand van eerdergenoemde cijfers kan echter wel een indicatie worden gegeven van de omvang van de groep eenzame ouderen bij Mitros. Zoals eerder aangegeven zijn immers overlappingen tussen de groep zorg senioren en de door Mitros gedefinieerde eenzame ouder.

***1.3. Doelstelling***

*1.3.1. Kennisdoel*

Met dit onderzoek wordt inzicht gegeven in de (praktijk)ervaringen van eenzame ouderen ten aanzien van het (opnemen van) contact met Mitros en wordt inzichtelijk gemaakt welke problemen en/of vragen eenzame ouderen hebben ten aanzien van het huren van de woning. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de (praktijk)ervaringen van medewerkers van Mitros ten aanzien van het contact met de eenzame ouderen.

*1.3.2. Praktijkdoel*

Met de verkregen inzichten worden aanbevelingen gedaan over de wijze waarop Mitros haar dienstverlening kan verbeteren opdat eenzame ouderen contact opnemen bij vragen en/of problemen met betrekking tot het huren van een woning. Deze aanbevelingen zijn terug te lezen in dit onderzoeksrapport. Afhankelijk van de uitvoerbaarheid van de aanbevelingen kan/kunnen één of meerdere van deze aanbevelingen worden geïmplementeerd in de dienstverlening ten aanzien van eenzame ouderen. Op deze manier wordt er een bijdrage geleverd aan het verhogen van de huurderstevredenheid onder de eenzame ouderen.

***1.4. Vraagstelling***

*1.4.1. Centrale vraag*

Voor dit onderzoek is de volgende centrale vraag geformuleerd:

Op welke wijze kan Mitros haar dienstverlening verbeteren zodat eenzame ouderen contact opnemen bij vragen en/of problemen met betrekking tot het huren van de woning?

*1.4.2. Deelvragen*

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Deelvraag 1: Wat zijn de meest voorkomende vragen en/of problemen van eenzame ouderen als het gaat om het huren van de woning?

Deelvraag 2: Wat is de huidige dienstverlening van Mitros ten aanzien van eenzame ouderen?

Deelvraag 3: Welke problemen ervaren medewerkers van Mitros ten aanzien van het contact met eenzame ouderen?

Deelvraag 4: Welke problemen ervaren eenzame ouderen bij het opnemen van contact met Mitros?

Deelvraag 5: Hoe zouden de problemen die eenzame ouderen ervaren bij het opnemen van contact met Mitros het best kunnen worden verholpen?

*1.5. Leeswijzer*

In dit hoofdstuk (hoofdstuk één) is de inleiding van het onderzoek aan bod gekomen. In het volgende hoofdstuk wordt de keuze en de verantwoording van de onderzoeksmethode toegelicht. Tevens wordt toegelicht hoe de kwaliteit van de gegevens wordt gewaarborgd en op welke wijze de gegevens worden geanalyseerd. In hoofdstuk drie is het sociaaljuridisch kader uitgewerkt. Er wordt ingegaan op de hervorming van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de effecten die deze hervorming heeft op de samenleving.

De effecten die de digitalisering op onze samenleving - en specifiek de ouderen - heeft, zullen ook aan bod komen in het sociaal-juridisch kader. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd in hoofdstuk vier en in hoofdstuk vijf leest u de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoeksrapport.

**Hoofdstuk 2: Methode van onderzoek**

*Het vorige hoofdstuk laat zien wat het te onderzoeken probleem is en welke doel- en vraagstellingen hiervoor zijn geformuleerd. In dit hoofdstuk wordt de methode van het onderzoek besproken. Er wordt ingegaan op de keuze en het gebruik van de onderzoeksmethode. De verantwoording daarvan komt tevens aan bod. Vervolgens wordt besproken op welke wijze de kwaliteit van de gegevens worden gewaarborgd en op welke wijze de verkregen gegevens worden geanalyseerd.*

***2.1. Keuze en verantwoording van onderzoeksmethode***

Om de deelvragen van dit onderzoek te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Bij dit type onderzoek worden niet-cijfermatige gegevens verzameld. Het gaat om kwalitatieve aspecten van een onderzoeksverschijnsel . De beschrijving en interpretatie van de problemen in de onderzoekssituatie staan voorop.[[13]](#footnote-13) Er is gekozen voor een half gestructureerd interview. Met deze onderzoeksinstrument kunnen ervaringen en problemen die in de praktijk worden ervaren in kaart worden gebracht. Er worden meerdere interviews afgenomen. Hiervoor zijn verschillende personen gekozen die de nodige kennis en/of inzichten kunnen geven. Op die manier kan een zo volledig mogelijk beeld worden gegeven. Per deelvraag wordt toegelicht hoe het gekozen onderzoeksinstrument wordt ingezet, wie de respondenten zijn en waarom voor hen is gekozen. Indien een respondent bij meerdere deelvragen is genoemd, betreft het iedere keer dezelfde persoon.

* Deelvraag 1: Wat zijn de meest voorkomende vragen en/of problemen van eenzame ouderen als het gaat om het huren van de woning?

Voor de beantwoording van deze deelvraag zal de respondent in ieder geval de eenzame ouder zijn. Tijdens het interview wordt er gevraagd naar de vragen en/of problemen die eenzame ouderen hebben (gehad) als het gaat om het huren van de woning. Vanwege beperkte tijd worden vijf eenzame ouderen geïnterviewd. Om diezelfde reden worden drie medewerkers van de afdelingen Wonen en Klantcontact geïnterviewd die in hun werkzaamheden regelmatig contact hebben met huurders, onder wie eenzame ouderen. Het zal gaan om één buurtbeheerder, één medewerker huurincasso en één medewerker klantcontact. Het is nodig om deze medewerkers te interviewen, omdat ieder van hen met zijn/haar kennis en (praktijk)ervaringen inzicht kan geven in de vragen en/of problemen die eenzame ouderen hebben als het gaat om het huren van de woning. Een buurtbeheerder loopt veel in de wijken rond en heeft op deze manier persoonlijk contact met huurders. Op deze manier krijgt hij veel input van huurders. Tegelijkertijd kan de buurtbeheerder zelf ook problemen en/of knelpunten signaleren bij eenzame ouderen als het gaat om het huren van een woning. De medewerker huurincasso heeft eveneens persoonlijk contact met huurders, onder wie eenzame ouderen, en zal met haar inzichten en ervaringen een beeld hebben van vragen en/of problemen, op financieel vlak, waar eenzame ouderen tegenaan lopen. De medewerker klantcontact heeft in haar werkzaamheden het eerste contact met een huurder en krijgt vragen en/of problemen voorgelegd van huurders, zo ook eenzame ouderen, die om allerlei huurzaken gaan. De medewerkers klantcontact heeft hierdoor een goed overzicht van de typen vragen en/of problemen waar eenzame ouderen mee zitten.

Medewerkers van andere afdelingen worden niet geïnterviewd, omdat zij zich niet bezighouden met één of meerdere klantgerichte werkprocessen ten aanzien van het huren van een woning. De eenzame ouderen en eerdergenoemde medewerkers kunnen vanuit ieders perspectief een bijdrage leveren aan het beantwoorden van de bovengenoemde deelvraag.

* Deelvraag 2: Wat is de huidige dienstverlening van Mitros ten aanzien van eenzame ouderen?

Deze deelvraag is een beschrijvende vraag en zou aan de hand van geschreven documenten, zoals beleidsstukken, (deels) kunnen worden beantwoord. Er zijn echter binnen Mitros geen documenten beschikbaar waarin de huidige dienstverlening concreet is vastgelegd, waardoor er dus niet direct antwoord kan worden gegeven op de deelvraag. Documenten die wellicht meer informatie konden geven over de dienstverlening van Mitros mochten, bij navraag, helaas niet worden opgenomen in dit onderzoek. Om deze reden is gekozen om alleen aan de hand van interviews informatie te kunnen verkrijgen.

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden wordt in kaart gebracht hoe de verschillende processen in de dienstverlening ten aanzien van eenzame ouderen eruit zien bij Mitros. Bij de processen omtrent de dienstverlening gaat het enerzijds om beleidsvorming en anderzijds om de praktijk. Die twee aspecten zijn van belang om duidelijk te krijgen wat de huidige dienstverlening is. Voor het afnemen van de interviews is gekozen voor medewerkers die zich bezig houden met beleidsvorming en is gekozen voor medewerkers die een uitvoerende taak hebben ten aanzien van dat beleid. Vanwege beperkte tijd worden drie medewerkers geïnterviewd die een uitvoerende taak hebben ten aanzien van de processen in de dienstverlening voor eenzame ouderen. In hun werkzaamheden hebben zij contact met eenzame ouderen. Het betreft een medewerker klantcontact, een buurtbeheerder en een medewerker huurincasso. De medewerkers die zich bezig houden met het beleid omtrent de dienstverlening voor eenzame ouderen en tevens worden geïnterviewd voor dit onderzoek zijn een beleidsadviseur van de afdeling Strategie en Advies en een projectmanager. Het betreft de beleidsadviseur en projectmanager die zich in hun werkzaamheden in ieder geval bezighouden met thema’s rondom de (digitale) dienstverlening van Mitros en eenzame ouderen. Zij kunnen vanuit hun kennis en expertise tevens een bijdrage leveren aan de beantwoording van de deelvraag.

* Deelvraag 3: Welke problemen ervaren medewerkers van Mitros ten aanzien van het contact met eenzame ouderen?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden wordt inzichtelijk gemaakt welke problemen medewerkers ervaren ten aanzien van het contact met eenzame ouderen. Vanwege beperkte tijd zijn de respondenten drie medewerkers van de afdelingen Wonen en Klantcontact. Het gaat om één buurtbeheerder, één medewerker huurincasso en één medewerker klantcontact. Er is gekozen voor deze medewerkers, omdat zij in de uitvoering van hun werkzaamheden regelmatig contact dienen te hebben met huurders, onder wie eenzame ouderen. Deze medewerkers kunnen vanuit hun (praktijk)ervaringen dan ook de meeste input geven in de problemen die worden ervaren ten aanzien van het contact met eenzame ouderen. Medewerkers van andere afdelingen worden niet geïnterviewd, omdat zij in hun werkzaamheden niet direct contact hebben met huurders, onder wie eenzame ouderen.

* Deelvraag 4: Welke problemen ervaren eenzame ouderen bij het opnemen van contact met Mitros?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden wordt inzichtelijk gemaakt welke problemen eenzame ouderen ervaren bij het opnemen van contact met Mitros. Vanwege beperkte tijd worden vijf eenzame ouderen geïnterviewd.

* Deelvraag 5: Hoe zouden de problemen die eenzame ouderen ervaren bij het opnemen van contact met Mitros het best kunnen worden verholpen?

Voor de beantwoording van deze deelvraag wordt er de respondenten gedurende de interviews ruimte gegeven om oplossingen aan te dragen ten aanzien van de problemen die eenzame ouderen ervaren bij het opnemen van contact met Mitros. Vanwege beperkte tijd worden vijf eenzame ouderen geïnterviewd. De uitkomsten uit de interviews van deelvraag vier worden voorgelegd aan medewerkers van de afdelingen Wonen en Klantcontact, zodat zij vanuit hun (praktijk)ervaringen ook mogelijk passende oplossingen kunnen aandragen ten aanzien van de problemen die eenzame ouderen ervaren. Het gaat bij deze deelvraag ook weer om één buurtbeheerder, één medewerker huurincasso en één medewerker klantcontact. Er is gekozen voor deze medewerkers, omdat zij in de uitvoering van hun werkzaamheden regelmatig contact hebben met huurders, onder wie eenzame ouderen.

***2.2. Kwaliteit en analyse van de gegevens***

*2.2.1. Kwaliteit van de gegevens*Voor dit onderzoek wordt elk interview opgenomen, waardoor controle achteraf mogelijk is. De interviews worden getranscribeerd en als bijlagen toegevoegd aan dit onderzoek. Bij het afnemen van het interview zijn alleen de interviewer en respondent aanwezig. Elke respondent zal afzonderlijk worden geïnterviewd in een gesloten ruimte. Zo is er geen afleiding en kan de respondent vrijuit praten. Er hoeft geen vaste locatie te zijn voor elk interview. Dit geeft de mogelijkheid om de respondent een locatie te bieden waar hij/zij zich op zijn/haar gemak voelt. Dat bevordert de kwaliteit van het interview.[[14]](#footnote-14) Tijdens alle interviews van dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een topiclijst. Op deze lijst leest u alle (sub)onderwerpen die aan bod komen. Voor elke deelvraag wordt er een andere topiclijst gehanteerd. De topiclijsten zijn terug te vinden in bijlage 1 van het onderzoek. Tijdens een interview worden veelal open vragen gesteld, zodat de respondenten ruimte hebben om hun kennis en/of ervaringen te delen. Indien zaken meer toelichting vereisen, wordt er doorgevraagd. Begrippen van de topiclijst worden geoperationaliseerd, en dus meetbaar gemaakt, zodat gerichte en heldere vragen gesteld kunnen worden aan de respondenten. Hierdoor wordt de kans verkleind dat de respondent de vraag verkeerd heeft begrepen dan wel geïnterpreteerd. Op die manier wordt zoveel mogelijk voorkomen dat er ruis in de communicatie ontstaat, en de kwaliteit van de gegevens negatief worden beïnvloed.

Om ervoor te zorgen dat respondenten worden geïnterviewd die passen binnen de door Mitros gedefinieerd eenzame ouder, wordt er navraag gedaan bij buurtbeheerders die meerdere seniorencomplexen in zijn/haar gebied hebben. De buurtbeheerder heeft in zijn/haar werkzaamheden veel contact met huurders en loopt tevens veel rond in de wijken. Hij/zij zal daarom een goed beeld hebben van welke huurders passen binnen de definitie van de eenzame ouder. Op deze manier wordt de kans vergroot dat de juiste personen worden geïnterviewd voor dit onderzoek. Op die manier wordt de kwaliteit van de gegevens gewaarborgd.

*2.2.2. Analyse van de gegevens*

Zoals in de vorige paragraaf is vermeld, wordt bij elk interview gebruik gemaakt van een topiclijst. Aan de hand van de geformuleerde topics worden de gegevens van de interviews per deelvraag gelabeld en gesorteerd.

Andere relevante aspecten in de interviews, die een bijdrage leveren aan de beantwoording van een deelvraag, worden ook gelabeld en gesorteerd. Vervolgens worden deze verwerkt tot resultaten waarmee de deelvragen kunnen worden beantwoord.

**Hoofdstuk 3: Kader**

*Nu het onderzoeksprobleem duidelijk en in het vorige hoofdstuk is toegelicht op welke manier het probleem wordt onderzocht, wordt in dit hoofdstuk stil gestaan bij het sociaaljuridisch kader van het onderzoek. Na het lezen van dit hoofdstuk wordt duidelijk in welke context het te onderzoeken probleem zich afspeelt. Er wordt ingegaan op de hervorming van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de effecten die deze hervorming wet heeft op de samenleving en op een woningcorporatie. Daarnaast worden de effecten van de digitalisering op onze samenleving – en specifiek de ouderen – duidelijk gemaakt.*

***3.1. Sociaaljuridisch kader****[[15]](#footnote-15)*

*Vergrijzing en toenemende zorgkosten in Nederland*

Net als in veel andere landen heeft Nederland te maken met een vergrijzing van haar bevolking. Dit betekent dat het aantal niet-werkenden (65-plussers) ten opzichte van het aantal werkenden (20-65-jarigen) toeneemt. Een oorzaak is het aandeel ouderen in Nederland dat stijgt als gevolg van de toenemende levensverwachting.[[16]](#footnote-16) De naoorlogse babyboom (1946-1955) heeft een extra effect op de vergrijzing en zorgt voor een versnelde toename van de grijze druk. De grijze druk is de verhouding tussen 20-65-jarigen en 65-plussers. De grijze druk neemt al vanaf 1950 continu toe. Zo lag de grijze druk in 2015 op bijna 30 procent, terwijl dit 14 procent was in 1950. Naar verwachting zal in 2040 de grijze druk zijn toegenomen tot iets meer dan 50 procent.[[17]](#footnote-17)

Het feit dat de grijze druk toeneemt betekent dat steeds minder werkenden onder andere de toenemende zorgbehoefte van steeds meer mensen moeten bekostigen.[[18]](#footnote-18) Die toenemende zorgbehoefte blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Zo stegen bijvoorbeeld de totale uitgaven aan langdurige zorg met 40 procent, van 21 miljard euro in 2004 tot 29,5 miljard euro in 2013. De uitgaven liggen ruim boven de uitgaven aan medisch specialistische zorg (ziekenhuiszorg) van 24,8 miljard euro.[[19]](#footnote-19)

De langdurige zorg richt zich kort gezegd op zorg voor ouderen, gehandicapten, chronisch zieken en mensen met langdurige psychische problemen. Deze vorm van zorg was geregeld in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Om de toenemende zorgkosten te beperken is een aantal maatregelen genomen. Zo zijn verschillende onderdelen vanuit de AWBZ overgeheveld naar andere wetten of komen te vervallen.[[20]](#footnote-20) De hervorming van de AWBZ zal hierna nader worden toegelicht.

*Hervorming van de AWBZ*

Als gevolg van de vergrijzing en toenemende zorgkosten is per 1 januari 2015 de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) gewijzigd. De AWBZ-taken zijn ondergebracht bij een aantal wetten, te weten: de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet.[[21]](#footnote-21) Gemeenten zijn verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van bovengenoemde wetten. Het overhevelen van de zorgtaken vanuit de centrale overheid naar de gemeenten wordt ook wel de ‘transitie’ genoemd. De zorgtaken van de gemeente zijn onder andere gecodificeerd in de Wmo 2015. Zo nemen gemeenten niet alle zorgbehoeften van hun burgers over, maar wordt er een groter beroep gedaan op de eigen kracht van de hulpbehoevende en op de verantwoordelijkheid van andere burgers in de eigen omgeving. De Wmo 2015 biedt ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang. Hierbij staat dat wat de burger zelf kan centraal en wordt er niet gekeken naar wat de burger niet meer kan. Daarnaast gaat het om inzet van het sociaal netwerk van de burger. Het sociaal netwerk bestaat uit personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de burger een sociale relatie onderhoudt.[[22]](#footnote-22) Begrippen als eigen kracht, gebruikelijke hulp en mantelzorg zijn daarom in de wet opgenomen. Met gebruikelijke hulp wordt hulp bedoeld die in redelijkheid mag worden verwacht van een echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten[[23]](#footnote-23). Met mantelzorg wordt hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie en beschermd wonen bedoeld die rechtstreeks voortvloeit uit een bestaande sociale relatie[[24]](#footnote-24). Indien een hulpbehoevende zijn zorg niet zelfstandig kan organiseren vanuit de eigen kracht en/of met hulp van zijn sociaal netwerk, biedt de gemeente pas de nodige ondersteuning. De gemeente faciliteert en biedt dus alleen een vangnet voor de meest kwetsbaren.[[25]](#footnote-25)

*Gevolgen van de hervorming*

De veranderingen in de Wmo 2015, maar ook in de Wlz, leiden ertoe dat men langer thuis blijft wonen en vanuit huis zorg krijgt. Mensen worden niet snel meer in een zorginstelling geplaatst, tenzij de kosten voor zorg aan huis hoger liggen dan zorg bij een instelling. Daarnaast stromen er meer mensen uit bij de maatschappelijke opvang en de GGZ. Met andere woorden: intramurale zorg neemt af en er wordt meer ingezet op extramurale zorg. Dit heeft gevolgen voor de woonsituatie van ouderen, voor die van mensen met een verstandelijke beperking en voor de woonsituatie van mensen die psychiatrische zorg nodig hebben. De extramuralisering, het streven om buiten de muren van een intramurale instelling gelijkwaardige zorg te bieden aan een persoon, zorgt ervoor dat bijvoorbeeld ouderen, mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en andere zorgvragers in woonwijken terecht komen of blijven. Bij mensen met een verstandelijke beperking gaat het bijvoorbeeld om kleinschalige woonvormen. Veel mensen met een psychiatrische aandoening zijn aangewezen op een sociale huurwoning. Dit betekent dat in wijken met veel sociale huurwoningen in verhouding veel kwetsbare mensen kunnen komen te wonen*.[[26]](#footnote-26)* Woningcorporaties verhuren veelal sociale huurwoningen en zien dus een toename in het aantal huurders dat wordt gezien als kwetsbaar.[[27]](#footnote-27) Zoals eerder is beschreven, wordt er van de samenleving meer burgerkracht, zelfredzaamheid en participatie verwacht. Deze ontwikkeling is ook terug te zien bij woningcorporaties. Bewoners besteden bijvoorbeeld zelf schoonmaakwerkzaamheden in een wooncomplex aan en er wordt toezicht gehouden op het schoonmaakbedrijf.[[28]](#footnote-28)

*Digitalisering onder ouderen*

Participatie wordt tevens verwacht bij de snelle digitalisering van de samenleving. De ontwikkelingen van het internet spelen hierbij een grote rol. Voorbeelden zijn: het digitaal afhandelen van transacties met bijvoorbeeld de bank, het op elk moment beschikbaar krijgen van gegevens en op elk moment van de dag kunnen communiceren met organisaties, bedrijven, vrienden, kennissen en dergelijke. Steeds meer overheidsdiensten bieden diensten aan via digitale media.[[29]](#footnote-29) En voor steeds meer bedrijven en organisaties wordt online dienstverlening de toekomst. Zo is er bij woningcorporaties een ontwikkeling zichtbaar waarbij het afhandelen van klantencontacten steeds meer telefonisch en digitaal plaatsvindt.[[30]](#footnote-30)

Digitalisering zorgt ervoor dat men makkelijker en sneller contact kan leggen en dat informatie steeds meer en vaak uitsluitend in digitale vorm wordt geboden. Velen kunnen deze ontwikkelingen volgen, maar dit geldt niet voor iedereen. Vooral ouderen hebben moeite om de digitalisering bij te benen.[[31]](#footnote-31) Er zijn ouderen die geen gebruik kunnen of willen maken van internet, zowel thuis als elders niet. Zij worden ook wel non-liners genoemd. Non-liners maken geen gebruik van internet, omdat zij bang zijn zich op voor hen vreemd terrein te begeven en fouten te maken. Maar ook kosten voor bijvoorbeeld een computer, de onbekendheid met de mogelijkheden van het internet en gevoelens, zoals schaamte, faalangst en gezichtsverlies, spelen een rol.[[32]](#footnote-32) Een andere factor die van belang is, is dat het voor ouderen lastig is om te leren omgaan met internet. Het betreft dan vooral voor de groep ouderen die in de praktijk weinig tot geen (werk)ervaring hebben met internet. Naarmate iemand pas op latere leeftijd een nieuw medium, zoals internet, heeft leren gebruiken zal het leerproces moeilijker verlopen. Dat geldt vooral als er minder intensief in de praktijk, bijvoorbeeld op het werk, mee is geoefend. Het begrip ‘ervaringsconcentratie’ speelt hierbij een rol. Bij dit begrip gaat het erom dat bij het stijgen van de leeftijd de veelheid aan ervaring doorgaans toeneemt en de verscheidenheid aan ervaring doorgaans afneemt, waardoor mensen steeds beter thuis raken op een steeds kleiner gebied. Dit betekent dat een gebrek aan ervaring met het internet in een eerdere periode van het leven ertoe leidt dat men niet of slechts met moeite het gebruik van een nieuwe medium, zoals internet, kan leren.[[33]](#footnote-33)

*Gevolgen digitalisering voor ouderen*

Voor de ouderen die geen gebruik maken van internet kunnen de gevolgen van de digitalisering groot zijn. Als de digitale weg in de toekomst de enige manier wordt om toegang te krijgen tot informatie, dan loopt de zelfredzaamheid en participatie van ouderen in de samenleving gevaar.[[34]](#footnote-34) Zo blijkt uit onderzoek van de Nationale Ombudsman dat sommige kwetsbare burgers, onder wie ouderen, niet mee kunnen komen met de digitalisering waar de overheid op inzet.[[35]](#footnote-35) De Belastingdienst heeft bijvoorbeeld sinds 2016 de blauwe envelop afgeschaft. Burgers ontvangen post van de Belastingdienst voortaan digitaal in hun persoonlijke inbox van de Belastingdienst. Er is bij de overgang naar digitale post echter onvoldoende rekening gehouden met de groep kwetsbare burgers, zoals ouderen, die geen onlinevaardigheden heeft. Deze mensen zijn afhankelijk van hulp van het eigen sociaal netwerk als het gaat om het in de gaten houden van de berichtenbox en het regelen van de eigen belastingzaken. De zelfredzaamheid neemt hiermee bij sommigen mensen af.

Immers, zaken die zij voorheen zelfstandig konden regelen op papier, lukt niet meer nu deze zaken online geregeld dienen te worden.[[36]](#footnote-36) Door dit soort veranderingen wordt de groep ouderen met geen of onvoldoende onlinevaardigheden steeds meer uitgesloten van de samenleving.[[37]](#footnote-37)

**Hoofdstuk 4: Resultaten uit interviews met eenzame ouderen**

*In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de interviews met vijf eenzame ouderen beschreven. Eén van hen is sinds drie jaar huurder bij Mitros. De overige eenzame ouderen zijn zeventien jaar of langer huurder bij Mitros. Alle geïnterviewden zijn ouder dan 75 jaar. De onderwerpen die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen, zijn in onderstaande (sub)paragrafen verdeeld. Op basis van de resultaten van de interviews kan deelvraag vier worden beantwoord. De beantwoording van die deelvraag leest u terug aan het eind van dit hoofdstuk.*

***4.1. Digitalisering bij ouderen***

*4.1.1. Gebrek aan computervaardigheden*

De eenzame ouderen merken dat de samenleving digitaliseert. Steeds meer instanties, zoals de belastingdienst, vragen zaken via internet te regelen. Zij realiseren zich dat de samenleving verandert en dat het digitale aspect hierbij een rol speelt. Eén van de eenzame ouderen zegt het volgende hierover[[38]](#footnote-38):

*‘’Als je erover na gaat denken, is het ook wel logisch. Alles wordt digitaal natuurlijk, maar voor sommige mensen is het echt niet handig. Sommigen kunnen niet eens overweg met een computer.’’*

Bovenstaande citaat laat zien dat niet iedereen mee kan komen met de digitale veranderingen. Zo geeft eerdergenoemde eenzame ouder aan dat sommige mensen niet overweg kunnen met een computer. Eenzame ouderen hebben dus geen computervaardigheden. Zij kunnen bijvoorbeeld geen e-mail versturen. Hulp van kinderen wordt ingeschakeld indien iets via internet geregeld moet worden. Het eigen sociaal netwerk kan dus ondersteuning bieden bij het regelen van digitale zaken.

Echter, er is een uitzondering op het gegeven dat eenzame ouderen geen computervaardigheden hebben. Er is namelijk gebleken dat één eenzame ouder wel wat computervaardigheden heeft. Zij kan bijvoorbeeld een e-mail sturen of ontvangen en kan op een website surfen. Zij heeft tevens een eigen computer. De betreffende eenzame ouder heeft op eigen initiatief meerdere computerlessen gevolgd bij een bejaardenhuis, zodat zij via de computer contact kan leggen met een kennis. Op deze manier contact leggen is voor haar makkelijk, omdat zij slechthorend is.

Deze uitzondering laat zien dat indien een eenzame ouder baat heeft bij het hebben van digitale kennis en vaardigheden hij/zij bereid is om actief computervaardigheden te verwerven.

*4.1.2. Redenen gebrek aan computervaardigheden*

Er worden verschillende redenen gegeven voor het feit dat eenzame ouderen geen of onvoldoende computervaardigheden hebben. Het gaat om één of meerdere van de volgende redenen:

* Een eenzame ouder kan gezien zijn/haar leeftijd geen computervaardigheden (meer) leren of zal moeite hebben om die te leren;
* Een eenzame ouder is niet in het bezit van een computer;
* Een eenzame ouder vindt het niet nodig om computervaardigheden aan te leren, omdat hij/zij op leeftijd is en/of hulp kan vragen aan zijn/haar kind(eren);
* Een eenzame ouder heeft geen interesse in het leren omgaan met een computer.

Het gebrek aan computervaardigheden onder de eenzame ouderen en de redenen voor dit gebrek zijn tekenend voor het beeld dat eerder is geschetst in hoofdstuk drie van dit rapport. Na het lezen van dit hoofdstuk was immers duidelijk geworden dat men door de digitale ontwikkelingen onder andere steeds meer kennis en informatie uitsluitend in digitale vorm kan verkrijgen. Over het algemeen kan onze samenleving deze ontwikkelingen volgen. Echter, de ouderen in onze samenleving, en dan met name de zogenoemde non-liners, hebben moeite om de digitalisering bij te benen. Deze non-liners hebben geen computervaardigheden en kunnen dus niet omgaan met het internet. Factoren die hierbij een rol spelen zijn onder andere de kosten van een computer (en om die reden niet in het bezit zijn van een computer) en het gegeven dat ouderen meer moeite hebben om te leren omgaan met internet. Het leerproces verloopt bij een ouder persoon moeizamer, als diegene pas op latere leeftijd een nieuw medium, zoals het internet, heeft leren gebruiken.

De door Mitros gedefinieerd eenzame ouder valt onder de groep non-liners. Hij/zij heeft beperkte digitale vaardigheden en heeft pas op late leeftijd kennis van het bestaan van internet. Vanwege de leeftijd is het voor de eenzame ouder lastig om te leren omgaan met internet. Dit blijkt uit de uitkomsten van dit onderzoek, maar is dus tevens de tendens in onze huidige samenleving. Eenzame ouderen bij Mitros hebben geen behoefte aan het verwerven van digitale vaardigheden indien hier geen baat bij is en er alternatieven zijn voor het internet om bijvoorbeeld contact te kunnen leggen of informatie te verwerven.

*4.1.3. Aangedragen oplossingen*

Een mogelijke oplossing zou het aanbieden van een (gratis) computercursus zijn. Een enkeling zou dit overwegen, maar vooralsnog is er weinig interesse in het volgen van een dergelijke cursus. Zolang de mogelijkheid bij Mitros blijft bestaan om huurzaken op een andere manier te regelen, zullen de eenzame ouderen daar gebruik van blijven maken en niet de behoefte hebben om te leren gebruik te maken van het internet. De eenzame ouderen zouden daarom niet de voorkeur geven aan digitale dienstverlening, maar aan een andere vorm van dienstverlening. De dienstverlening van Mitros zal in hoofdstuk vijf nader worden besproken.

***4.2 Contact opnemen met Mitros***

*4.2.1 Mate van contact met Mitros*

Er wordt nauwelijks contact opgenomen met Mitros. In het verleden is er slechts enkele keren contact opgenomen met Mitros. Het is namelijk niet nodig om contact op te nemen, omdat ontstane problemen zelf worden opgelost. Als er hulp nodig is, bijvoorbeeld er moet iets verholpen worden in de woning, worden kinderen vaak gevraagd om te helpen, ondanks dat er in sommige gevallen weinig contact is met de kinderen. Een eenzame ouder gaf aan dat zij zelfs haar huishoudelijke hulp vraagt voor kleine dingen in het huis. Er komen dus nauwelijks situaties voor waarbij hulp van Mitros nodig is. De omgeving (het sociaal netwerk) wordt immers eerst ingezet indien nodig.

*4.2.2. Manier van contact opnemen*

Indien er in het enkele geval contact opgenomen dient te worden met Mitros gebeurt dit in alle gevallen telefonisch. Dit wordt als de snelste en prettigste manier ervaren. Er wordt niet op een andere manier contact opgenomen. Eenzame ouderen waarderen persoonlijk contact.

*4.2.3. Ervaringen bij contact met Mitros*

Indien er contact wordt opgenomen met Mitros, gaat het voornamelijk om het doorgeven van een reparatieverzoek of het bespreken van een verhuiswens naar een kleinere woning. Er wordt niet voor andere zaken gebeld. Dat contact wordt als goed ervaren en er worden verder geen verbeterpunten genoemd. Eén van de geïnterviewden zegt het volgende over een contactmoment met Mitros[[39]](#footnote-39):

*‘’Ik krijg gewoon netjes en duidelijk antwoord. Ik hoef ook niet lang te wachten, dat vind ik ook wel fijn. Hele vriendelijke medewerker, weet niet wie het geweest is, maar ik was gewoon tevreden.’’*

***4.3. Zaken met betrekking tot leefbaarheid/woonomgeving***

Op de vraag welke problemen en/of vragen er zijn met betrekking tot het huren van de woning is duidelijk geworden dat de eenzame ouderen geen problemen hebben in hun woning en woonomgeving. Er wordt prettig gewoond en er zijn geen problemen en/of vragen als het gaat om de staat van de woning. Er zijn echter twee punten naar voren gebracht die te maken hebben met de leefbaarheid. Deze punten worden hieronder verder toegelicht.

*4.3.1. Aantal buurtactiviteiten en -huizen*

Er zijn weinig buurtactiviteiten. Vroeger zou het aantal en de diversiteit aan activiteiten groter zijn. De eenzame ouderen zien dus een afname van het aantal buurtactiviteiten die worden georganiseerd. Tevens is er geen buurthuis in de buurt van de wooncomplexen van de eenzame ouderen, terwijl dit jaren geleden nog wel het geval was. Een buurthuis verderop wordt niet bezocht, omdat dit niet op loopafstand is. Vanwege lichamelijke beperkingen is de afstand te groot. Sommige eenzame ouderen geven aan dat er wel een buurthuis op loopafstand is, maar dat deze binnen twee jaar sluit, omdat de beheerder van het buurthuis er mee stopt. Het is niet duidelijk of het buurthuis blijft. Het hebben van een buurthuis in de directe omgeving is belangrijk, zodat ontmoeting met andere (buurt)bewoners kan plaatsvinden met als voordeel het vergroten van het sociaal netwerk. Daarnaast kan men tijd verdrijven in een buurthuis. Er is behoefte aan (meer) buurtactiviteiten, zoals gezamenlijk een (avond)maaltijd nuttigen, bingoën, kaartspellen spelen of simpelweg een kopje koffie drinken.

*4.3.2. Contact tussen buren onderling*

Er is weinig tot geen contact met huurders in complex, en dus is er een beperkte sociale cohesie in een complex. Een reden hiervoor is dat sommigen weinig de deur uit gaan in verband met lichamelijke beperkingen. Deze bewoners komen dus met weinig andere bewoners in contact. Een andere reden is dat het bij sommige mensen gewoonweg aan hun persoonlijkheid ligt en eenmaal geen behoefte hebben aan contact. Zij zijn liever op zichzelf. Een enkeling geeft nog als reden dat het seniorencomplex, waarin zij woont, geen seniorencomplex meer is, omdat er steeds meer jongeren in het complex zijn komen wonen. Bij de toewijzing van een woning is de regel namelijk dat een niet-55 plusser in aanmerking komt voor een seniorenwoning indien een 55-plusser niet reageert op een geadverteerde seniorenwoning. Kortom, de samenstelling van de typen huurders in een seniorencomplex verandert met als gevolg dat het contact tussen bewoners onderling is afgenomen en de sociale cohesie in een complex dus wordt beïnvloed. Op de vraag of er behoefte is aan (meer) contact met andere bewoners gaf een enkeling aan hier wel behoefte aan te hebben. Anderen hadden hier geen mening over.

***4.4. Deelconclusie deelvraag 4***

Op basis van de resultaten uit de interviews kan deelvraag vier als volgt worden beantwoord. De eenzame ouderen geven aan geen problemen te ervaren bij het opnemen van contact met Mitros. Er wordt nauwelijks contact opgenomen, omdat dit niet nodig is. Bij het oplossen van een probleem in de woning wordt het sociaal netwerk eerst ingezet alvorens contact wordt gezocht met Mitros. Ondanks dat er weinig contact is met het sociaal netwerk, kan hier voor hulp wel een beroep op worden gedaan. Indien er toch contact wordt opgenomen met Mitros verloopt dit altijd goed. Persoonlijk contact is voor de eenzame ouderen belangrijk. De eenzame ouderen nemen telefonisch contact op en het gaat in de meeste gevallen om het indienen van een reparatieverzoek of het bespreken van een verhuiswens naar een kleine woning.

**Hoofdstuk 5: Resultaten uit interviews met medewerkers**

*Nu de resultaten uit de interviews met eenzame ouderen zijn weergegeven, worden in dit hoofdstuk de resultaten uit de interviews met medewerkers beschreven. Er zijn totaal vijf medewerkers geïnterviewd. Deze zullen als eerst kort worden geïntroduceerd. De onderwerpen die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen, zijn terug te lezen in onderstaande (sub)paragrafen. Op basis hiervan kunnen deelvragen één, twee, drie, en vijf worden beantwoord. Dit hoofdstuk zal dan ook worden afgesloten met de beantwoording van deze deelvragen.*

***5.1. Introductie medewerkers***

Voor dit onderzoek zijn de volgende vijf medewerkers geïnterviewd. In hoofdstuk twee is nader toegelicht waarom voor hen is gekozen.

Medewerker klantcontact van de afdeling Wonen: heeft in haar werkzaamheden het eerste contact met een huurder per telefoon, e-mail en aan de balie. Daarnaast houdt zij zich bezig met het verbeteren van processen aan de balie ten behoeve van de klanttevredenheid. Zij is vijf jaar werkzaam bij Mitros.

Senior buurtbeheerder van de afdeling Wonen: houdt toezicht op het ‘schoon, heel en veilig’ in zijn werkgebied in Utrecht en levert verbeterpunten aan voor het optimaliseren van de leefbaarheid in verschillende wijken in Utrecht. Hij is 3 jaar werkzaam in zijn functie als senior buurtbeheerder.

Medewerker huurincasso van de afdeling Wonen: houdt zich bezig met het voorkomen van ontruimingen en het terugdringen van het aantal huurachterstanden in Nieuwegein. Hiervoor is zij ook opgeleid tot budgetcoach. Zij werkt 38 jaar bij Mitros en is de laatste tien jaar werkzaam in haar huidige functie.

Beleidsadviseur van de afdeling Strategie en Advies: houdt zich momenteel bezig met het in kaart brengen van verschillende profielen van de huurders van Mitros. Daarnaast houdt zij zich bezig met thema’s als (huisvesting van) de kwetsbare huurder, woonproblematiek en de samenwerking met externe partijen omtrent de kwetsbare huurder. Zij is sinds tien jaar werkzaam als beleidsadviseur bij Mitros.

Projectmanager: houdt zich bezig met de (digitale) dienstverlening ten aanzien van de kwetsbare huurder. Zij is geïnteresseerd in wat deze huurder wel kan en waar hij/zij persoonlijke aandacht voor nodig heeft. Hiervoor doet zij momenteel onderzoek naar verschillende dienstverleningsconcepten die mogelijk in de dienstverlening van Mitros kunnen worden geïmplementeerd.

***5.2. Dienstverlening bij Mitros***

*5.2.1. Bereikbaarheid van Mitros*

Mitros is via verschillende kanalen bereikbaar voor haar huurder, te weten:

* Telefonisch
* Webcare: hier valt twitter, facebook en de mitros-chat onder.
* Balie op het hoofdkantoor in Utrecht
* Website, [www.mitros.nl](http://www.mitros.nl)
* E-mail
* Buurtbeheerder: hij/zij loopt regelmatig in de wijk en kan door de huurder worden aangesproken. Daarnaast hangen in sommige seniorencomplexen contactgegevens van de buurtbeheerder, zodat de huurder ook direct telefonisch contact kan opnemen.

*5.2.1.1 Inzet op digitale bereikbaarheid*

Mitros is steeds meer aan het digitaliseren. Zo kan een huurder Mitros bereiken via social media, de website en inmiddels ook via de chat. Het gebruik van deze kanalen door huurders neemt toe. Vooral de chatknop, die er sinds een paar maanden is, wordt veel gebruikt als alternatief voor de telefoon. De chat is een geschikt middel om in eigen tempo door vraag en antwoord geleid te worden. Mitros wil haar digitale kanalen blijven aanbieden en heeft het beoogde doel in de toekomst huurders meer te kunnen bereiken via deze kanalen. Mitros stimuleert huurders dan ook om meer gebruik van te maken van haar digitale kanalen. Zo promoten medewerkers de digitale kanalen onder de huurders en zijn tevens de openingstijden aangepast. Voorheen was Mitros telefonisch en fysiek bereikbaar van 08:30 uur tot 17.00 uur. Tegenwoordig zijn de openingstijden van 09:00 uur tot 16:00 uur.

Een voordeel van de digitale bereikbaarheid is dat huurders hun zaken elk moment van de dag kunnen regelen. Zij zijn niet afhankelijk van werkdagen en –tijden. Daarnaast zijn huurzaken snel te regelen. Een voorbeeld is het zelfstandig maken van een afspraak voor een reparatieverzoek. Het vergroten van de digitale bereikbaarheid leidt er ook toe dat er meer tijd en ruimte vrijkomt die Mitros kan inzetten voor huurders met (extra) behoefte aan ondersteuning in hun huurzaken. Echter, Mitros kan niet van al haar huurders verlangen dat het contact digitaal verloopt. Er zal altijd een groep huurders zijn die geen gebruik kan en/of wil maken van de digitale kanalen die Mitros aanbiedt. Uit dit onderzoek is al naar voren gekomen dat de groep eenzame ouderen geen gebruik maakt van de digitale kanalen van Mitros, omdat zij geen of onvoldoende computervaardigheden heeft. Er zijn verschillende redenen gegeven (zie ook paragraaf 4.1.2.) die impliceren dat de eenzame ouder geen gebruik kan en/of wil maken van digitale kanalen, zoals het klantportaal. De eenzame ouderen nemen daarom uitsluitend telefonisch contact op.

Het is daarom van belang dat Mitros voor de eenzame ouderen, als ook andere groepen huurders die geen gebruik kan of wil maken van de digitale kanalen, bereikbaar blijft via de niet-digitale kanalen. Persoonlijk contact is hierbij belangrijk. Dit kan zijn: telefonisch contact, bezoek aan de balie, contact via de buurtbeheerder en/of contact via een periodiek spreekuur in de wijk.

*5.2.2. Procedures*

Indien er wordt gesproken over een procedure, dan betreft het één van de volgende procedures:

* Reparatie en onderhoud
* Overlast melden
* Huurbetaling en betalingsregeling treffen

*5.2.2.1. Reparatieverzoek indienen*

Het indienen van een reparatieverzoek kan via alle kanalen zoals die zijn weergegeven in paragraaf 5.2.1. Telefonisch kan een huurder bijvoorbeeld samen met een medewerker een afspraak inplannen voor het uitvoeren van de reparatie. De huurder kan ook zelf een reparatieverzoek inplannen via de website. De huurder logt in op zijn/haar persoonlijk mitros-account (het klantportaal). Hij/zij geeft aan om wat voor reparatie het gaat en plant zelf een afspraak in in de agenda van de monteur. De monteur komt dan vervolgens langs om de reparatie uit te voeren. Als een huurder dit niet zelf kan, kan hij langs een buurtbeheerder of langs de balie op het hoofdkantoor voor hulp bij het indienen van een reparatieverzoek. Een medewerker bij de balie of de buurtbeheerder doet dit dan samen met de huurder via de website van Mitros. Op deze manier probeert de medewerker dan wel de buurtbeheerder de website van Mitros te promoten.

*5.2.2.2. Overlast melden*

Voor het melden van overlast geldt ook dat een huurder dat kan doen via alle kanalen, zoals die zijn weergegeven in paragraaf 5.2.1. Daarnaast is op de website een overlastformulier te vinden die de huurder kan invullen. Het ingevulde formulier wordt doorgestuurd naar de juiste afdeling binnen Mitros en daar verder afgehandeld.

*5.2.2.3. Huurbetaling en betalingsregeling treffen*

Een huurbetaling kan worden voltooid via automatisch incasso. Een huurder kan tevens zijn/haar huurbetaling voltooien door in te loggen op zijn of haar persoonlijk mitros-account. De huurder kan zien wat de openstaande posten zijn en kan via iDeal dan een betaling doen.

Als de huurder zijn/haar huur niet kan betalen, dient hij/zij contact op te nemen met Mitros. Een medewerker klantcontact kan dan samen met de huurder een betalingsregeling treffen. De regeling wordt schriftelijk bevestigd aan de huurder. Indien de huurder niet aan de door Mitros gestelde voorwaarden kan voldoen, wordt met een medewerker incasso afgestemd of een andere betalingsregeling getroffen mag worden. Indien voor de medewerker klantcontact duidelijk wordt dat de huurder een grote huurachterstand heeft en/of bij andere schuldeisers betalingsachterstanden heeft, dan wordt de huurder doorverwezen naar de medewerker incasso. De medewerker incasso pakt de zaak dan verder op. Het oplossen van de zaak vraagt om het leveren van maatwerk en het hebben van persoonlijk contact.

De dienstverlening van Mitros karakteriseert zich door de vele verschillende kanalen waarop een huurder, en dus ook de eenzame ouder, contact kan leggen met Mitros. Duidelijk is dat er steeds meer wordt ingezet op de digitale dienstverlening, zoals het professionaliseren van het klantportaal en de lancering van de chat-knop. Mitros ziet een toename in het gebruik van de digitale kanalen onder de huurders. Deze toename is echter niet zichtbaar onder de eenzame ouderen. Zij hebben geen interesse in de ontwikkelingen van de digitale dienstverlening, maar geven de voorkeur aan een andere vorm van digitalisering waarbij persoonlijk contact centraal staat. De huidige dienstverlening van Mitros laat zien dat het voldoet aan die behoefte van de eenzame ouderen. Zo kunnen eenzame ouderen altijd telefonisch contact opnemen. Het persoonlijke aspect komt hier in terug, maar ook bijvoorbeeld contact met een buurtbeheerder voldoet aan dat aspect. Zowel het persoonlijk contact als het telefonisch contact is terug te vinden in de verschillende procedures die in voorgaande subparagrafen zijn beschreven.

In sommige seniorencomplexen hangen contactgegevens van de betreffende buurtbeheerder, zodat de oudere huurder weet op welke manier de buurtbeheerder bereikbaar is. Deze gegevens zijn echter nog niet in elk complex beschikbaar. In sommige wooncomplexen weten huurders niet wie de buurtbeheerder is en/of dat er überhaupt een buurtbeheerder beschikbaar is voor de huurders. Er wordt bemerkt dat er behoefte is aan een grotere inzet dan wel zichtbaarheid van de buurtbeheerder.

***5.3. Huidige initiatieven voor (eenzame) ouderen***

Mitros heeft zelfstandig of in samenwerking met andere partijen, zoals de gemeente, verschillende initiatieven georganiseerd waar (eenzame) ouderen gebruik van kunnen maken. Met het organiseren van de verschillende initiatieven worden één of meerdere doelen beoogd.

Eén van de beoogde doelen is het vergroten dan wel activeren van het sociaal netwerk van de (eenzame) ouder. Eén van de initiatieven die dit doel beoogt is het wijkinitiatief in Houten. Voor dit initiatief hebben meerdere buurtbewoners zich verzameld en andere bewoners, vooral ouderen, gestimuleerd om een buurthuis in de wijk te bezoeken. De buurtbewoners onderling hebben op een laagdrempelige manier gekeken wat eenieder voor elkaar kan betekenen. Buurtbewoners vormen op deze manier elkaars sociaal netwerk. Zo wordt er weleens een inloopmiddag georganiseerd om mensen, onder wie ouderen, met weinig computervaardigheden te helpen met het regelen van bepaalde zaken via internet. Maar ook het organiseren van activiteiten voor ouderen komt voor. Een ander initiatief is ‘Plein11’. Dit is een woning in Utrecht die Mitros beschikbaar heeft gesteld voor de buurt. Buurtbewoners kunnen, in overleg met de buurtbeheerder, allerlei activiteiten organiseren. Zo wordt er voor (eenzame) ouderen één keer per week gezamenlijk eten georganiseerd. Ook dit initiatief vergroot het sociaal netwerk van ouderen. ‘Plein11’ heeft daarnaast als doel om (eenzame) ouderen te ondersteunen bij het regelen van (huur)zaken. Zo is er wekelijks een buurtschrijver aanwezig. Dit is een huurder van Mitros die andere huurders helpt bij bijvoorbeeld het schrijven van brieven of e-mails naar instanties. Tijdens het zogenoemde ‘internietspreekuur’ stellen twee vrijwilligers (en tevens huurders van Mitros) zich beschikbaar om ouderen te ondersteunen als er bepaalde zaken online geregeld dienen te worden.

Daarnaast heeft Mitros een initiatief, te weten: het ‘Beter buur(t) budget’. Huurders kunnen een budget aanvragen voor bijvoorbeeld het organiseren van een buurtactiviteit. Dit initiatief kan het contact tussen huurders vergroten en daarmee het sociaal netwerk van een huurder versterken.

Indien een ouder wil verhuizen, maar hier hulp bij nodig heeft, is er een verhuishulpservice binnen Mitros. Zo is er een medewerker (senior) aangesteld die ouderen begeleid bij het verhuizen van een grote naar een kleine woning. Zo wordt er een passende woning gezocht en wordt de huurprijs aangepast. Een voordeel voor Mitros is dat een grote woning vervolgens weer toegewezen kan worden aan een groot gezin.

Er zijn nog enkele andere initiatieven die als doel hebben: het ondersteunen van (eenzame) ouderen bij het onderhouden van (delen van) de woning. Het gaat om de volgende initiatieven:

- Wij 3.0: Dit is een re-integratiebureau van de gemeente die klusjes verricht rondom een woning. Ook kan hulp worden geboden bij een verhuizing. Dit gebeurt in sommige gevallen tegen een kleine vergoeding.

- Vriendendienst: dit is een vrijwilligersorganisatie (initiatief van de gemeente) die klusjes verricht en hand- en spandiensten levert.

Alle eerdergenoemde initiatieven worden goed benut door huurders, onder wie de oudere huurders. Deze initiatieven zijn een succes, omdat het sociaal netwerk van een ouder kan worden versterkt. Een kritiekpunt is echter dat de initiatieven veelal gericht zijn op de ‘actieve’ ouder en in mindere mate op de ‘passieve’ eenzame ouder. De vraag is dus in hoeverre de passieve ouder wordt bereikt met deze initiatieven. Het is belangrijk hierover na te denken, omdat het sociaal netwerk van de eenzame ouder beperkt is. Voor die ouder is het daarom juist van essentieel belang is dat hij/zij kan aansluiten op de verschillende initiatieven, zodat ook zijn/haar netwerk kan worden vergroot/versterkt. Uit het vorige hoofdstuk (zie 4.3.1.) is al gebleken dat er onder de eenzame ouderen behoefte is aan (meer) buurtactiviteiten die op loopafstand zijn, want hier zijn er momenteel te weinig van. Door dergelijke activiteiten te organiseren kan onder andere ontmoeting met andere bewoners plaatsvinden met als doel het vergroten van het sociaal netwerk. De behoefte aan initiatieven gericht op de eenzame ouderen zal er dus zijn.

***5.4. Contact met eenzame ouderen***

Er worden geen problemen ervaren ten aanzien van het contact met de eenzame ouderen. Wel wordt bemerkt dat de groep eenzame ouderen graag praat en dus langer aan de telefoon blijft dan nodig. Het is dan belangrijk dat de vraag snel wordt achterhaald en het doel van het gesprek voor ogen wordt gehouden. Anders is de kans groot dat de eenzame ouder te lang aan de telefoon blijft. Met de nodige ervaring van de medewerkers lukt dit in de meeste gevallen ook. Daarnaast speelt de taalbarrière bij ouderen met een andere achtergrond een rol in het contact met de medewerkers. Meestal wordt er een kind van de betreffende ouder bij gehaald die de Nederlandse taal wel spreekt, waardoor het communicatieprobleem wordt opgelost.

Voor bovengenoemde knelpunten geldt dat het leveren van maatwerk centraal staat. Elke medewerker bekijkt per situatie welke oplossing het best past bij de situatie van de huurder. Omdat geen huurder hetzelfde is, kan er ook nooit voor elke situatie dezelfde oplossing zijn. Om de juiste maatwerk te kunnen leveren is persoonlijk contact met de huurder belangrijk. Duidelijk is wel dat de knelpunten ten aanzien van het contact met eenzame ouderen in de praktijk goed te managen zijn.

***5.5. Vragen en problemen met betrekking tot het huren van een woning***

Uit de interviews is gebleken dat in de praktijk bepaalde (hulp)vragen en/of problemen veelvuldig terugkomen onder de groep (eenzame) ouderen. Deze zullen in onderstaande (sub)paragrafen worden weergegeven.

*5.5.1. Veelvoorkomende vragen*

In de praktijk merken medewerkers dat ouderen vaak bellen, omdat zij bepaalde processen of zaken niet begrijpen. De medewerker klantcontact gaf het volgende voorbeeld[[40]](#footnote-40):

*‘’Als het dan gaat om de huur betalen, een bedrag is gestorneerd, dan moeten ze het zelf gaan overmaken. Maar hij weet dan niet hoe dat werkt.’’*

De praktische zaken zijn dus vaak niet duidelijk. Voor die mensen wordt er vaak extra tijd genomen om bijvoorbeeld een procedure of het systeem uit te leggen. Daarnaast worden er vaak vragen gesteld over het aanvragen van een woonvoorziening. Zo’n voorziening is nodig vanwege een medische noodzaak. Denk hierbij aan iemand die slecht ter been is. Veel ouderen weten niet bij wie zij een dergelijke voorziening kunnen aanvragen. En dus bellen zij als eerst naar Mitros. Een medewerker moet dan vaak doorverwijzen naar de afdeling WMO van de gemeente. Een jonger persoon zou een dergelijke vraag bijvoorbeeld opzoeken via internet en op deze manier achterhalen wat het antwoord is. Ouderen zijn daarentegen over het algemeen niet bedreven met het gebruik van internet. Hierdoor kunnen ze niet zelfstandig bepaalde kennis tot zich nemen. Zij nemen dan contact op met Mitros.

Seniorencomplexen worden door sommige buurtbeheerders regelmatig bezocht, zodat ouderen, die niet goed overweg kunnen met het internet, bijvoorbeeld hulp kunnen vragen voor het indienen van een reparatieverzoek. Die behoefte is er immers bij de groep (eenzame) ouderen. In de praktijk gebeurt dit echter nog onvoldoende.

*5.5.2. Veelvoorkomende problemen*

Het aantal scootmobielen in complexen neemt toe. Er is echter niet genoeg ruimte voor alle scootmobielen, omdat het complex hier niet op gebouwd was. Veel huurders klagen hierover. Er is behoefte aan een oplossing voor het stallen van de scootmobielen. Daarnaast zijn er veel woningen zonder lift, terwijl de behoefte voor woningen met lift er wel is.

*5.5.3. Aangedragen oplossingen*

Het zou voor de groep ouderen wellicht prettig zijn als er in de wijk of wooncomplex een soort van selfservice portaal zou zijn. Daar staat dan iemand die ouderen met eerdergenoemde vragen kan helpen. Een kanttekening die hier tegelijkertijd bij wordt gemaakt is in hoeverre een dergelijk selfservice portaal wordt bezocht. Hoe ouder iemand namelijk is, hoe minder makkelijk diegene ter been is en de deur uitgaat. De vraag is dus of ouderen ook daadwerkelijk gebruik gaan maken van die mogelijkheid. Dit zou geïnventariseerd kunnen worden. De volgende vraag is dan wel of hier de tijd en de middelen voor zijn en wie een dergelijke inventarisatie uitvoert. Is dit de corporatie of een externe partij, zoals de gemeente?

Een andere punt is dat medewerkers weten dat het digitale aspect voor ouderen moeilijk is om mee om te gaan. Ouderen weten nauwelijks hoe ze met een computer en met het internet moeten omgaan. Een medewerker stelt dat veel ouderen angst hebben om computervaardigheden te verwerven, maar dat die angst onterecht is als zij de eerste stap zetten om te leren omgaan met een computer. Het is uiteindelijk een kwestie van doen. Literatuuronderzoek (zie ook hoofdstuk drie ‘kader) laat inderdaad zien dat gevoelens zoals angst en onbekendheid met de mogelijkheden van het internet een rol spelen in de mate van gebruik van het internet. Echter, het is te makkelijk om te zeggen dat ouderen het ‘gewoon’ moeten doen, omdat een andere belangrijke factor hierin wordt vergeten. Voor ouderen is het namelijk lastiger om te leren omgaan met internet, en dan vooral voor die ouderen die in de praktijk weinig tot geen (werk)ervaring hebben met internet. Naarmate iemand pas op latere leeftijd een nieuw medium, zoals internet, heeft leren gebruiken zal het leerproces moeilijker verlopen. Het is dus van belang dat hier bij wordt stil gestaan en dit aspect niet mag worden vergeten.

***5.6. Verhogen van huurderstevredenheid***

*5.6.1. Verbeteren van samenwerking*

*5.6.1.1. Intern*

Het is belangrijk dat collega’s onderling goed met elkaar samenwerken om de huurderstevredenheid te verhogen, maar die tevredenheid ook te behouden. Het gaat dan bijvoorbeeld om zaken en/of informatie beter afstemmen tussen collega’s en dat taken die onderling worden gegeven ook daadwerkelijk worden opgepakt.

*5.6.1.2. Afdeling Wmo van de gemeente*

Een verbeterpunt is de samenwerking met de gemeente als het gaat om het plaatsen van een woonvoorziening en de financiering ervan. In de praktijk verwijst Mitros huurders door naar de gemeente om een woonvoorziening aan te vragen en bij toekenning te plaatsen. De gemeente echter verwijst de huurder bij het plaatsen (en financieren) van een dergelijke woonvoorziening naar Mitros. De huurder wordt hierdoor van het kastje naar de muur gestuurd wat de huurderstevredenheid niet bevordert. Het is een onverwachte resultaat, maar medewerkers hebben dit punt naar voren gebracht. Dit resultaat zou wellicht nader onderzocht moeten worden door Mitros.

*5.6.1.3. Outreachend werken*

Mitros wil sturen op outreaching werken. Dit houdt in de praktijk in dat Mitros, in samenwerking met het sociaal wijkteam van de gemeente, hulpverleningsinstanties in contact probeert te brengen met huurders, die in het verleden bijvoorbeeld de deur dicht hebben gehouden voor die instanties. Deze huurders hebben vaak problemen op één of meerdere leefgebieden (denk aan huurachterstand, verward gedrag, sociaal-psychische problemen) die opgelost dienen te worden. De gemeente heeft echter bezuinigd op de sociaal wijkteams met als gevolg dat de teams alleen in actie komen als mensen zelf met een hulpvraag komen. De teams leggen dus bijvoorbeeld niet meer op verzoek van de corporatie een huisbezoek af. Voor Mitros is in veel gevallen echter duidelijk dat huurders hulp nodig hebben, maar deze huurders niet het initiatief kunnen of willen nemen om hulp te zoeken. Als er niet op tijd hulp wordt geboden, nemen de problemen alleen maar toe (bijvoorbeeld toename huurachterstand met als gevolg ontruiming).

Het outreachend werken zou in deze gevallen een oplossing kunnen zijn, omdat de corporatie op deze manier een deur kan openen voor hulpverlening aan de huurder. Mitros heeft in bovenstaande situatie immers een signalerende functie. Het buurtteam in Nieuwegein is sinds kort begonnen met een pilot om bovengenoemd probleem te onderzoeken.

*5.6.2. Maatwerk leveren*

Medewerkers van Mitros sturen steeds meer op het leveren van maatwerk. Er wordt bekeken op welke manier een medewerker rekening kan houden met de persoonlijke behoeften en situatie van de huurder, bijvoorbeeld in geval van een huurachterstand. Maatwerk leveren kan in sommige gevallen dus betekenen dat er wordt doorverwezen naar een andere instantie voor hulp en/of ondersteuning, bijvoorbeeld naar de gemeente of schuldhulpverlening, of er kan een buurtteam wordt ingezet door een medewerker om een huurder te helpen.

*5.6.3. Persoonlijk contact met huurder*

Mitros is als organisatie vrij reactief. Daarnaast informeert Mitros haar huurders bijna altijd schriftelijk, dus bijvoorbeeld per brief. Bepaalde groepen mensen kunnen die brieven niet lezen of hebben hier moeite mee. Voor die groep is persoonlijk contact belangrijk. Telefonisch contact opnemen of een huisbezoek afleggen is in soort gevallen vaak effectiever, en medewerkers geven aan dit een prettigere manier van contact te vinden. Dit is vooral belangrijk bij ouderen. Zij zijn immers een belgeneratie en hebben de kennis en/of de middelen niet om digitaal contact te kunnen leggen. Het inzetten van een buurtbeheerder kan bij deze groep dus van grote waarde zijn.

*5.6.4. Kennis van typen kwetsbare huurders vergroten*

Mitros wil er als organisatie nadrukkelijker zijn voor de kwetsbare huurders. Mitros heeft momenteel nog onvoldoende kennis over de verschillende typen kwetsbare huurders, terwijl de belangstelling hier wel voor is. Als Mitros hier meer onderzoek naar zou doen en zich meer bewust wordt van wie die kwetsbare huurders zijn, hoe je die huurders benadert en met hen omgaat, dan kan de dienstverlening er ook beter op worden afgestemd. Momenteel is de kennis over de kwetsbare huurder vrij algemeen. Er is dus behoefte aan meer specifieke kennis en inzichten in de verschillende typen kwetsbare huurders. Bij het begrip kwetsbare huurder is ook van belang dat Mitros duidelijk heeft of de huurder zelf kwetsbaar is of dat zijn situatie kwetsbaar is. Als een huurder door bijvoorbeeld een scheiding of financiële problemen in een kwetsbare situatie zit, dan is dat anders dan wanneer een huurder bijvoorbeeld regelmatig last heeft van een psychose, omdat hij hier aanleg voor heeft. In dat laatste geval is de huurder zelf kwetsbaar. Mitros realiseert zich dat zij nog onvoldoende vaardig is in het verschil maken tussen de kwetsbaarheid van de situatie waarin een huurder zich bevindt en de kwetsbaarheid van de huurder zelf. Er is op dit vlak dus ook behoefte aan meer inzichten.

***5.7. Deelconclusie deelvraag 1***

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk en hoofdstuk vier kan deelvraag één als volgt worden beantwoord. Op de vraag welke problemen en/of vragen de eenzame ouderen hebben met betrekking tot het huren van de woning gaven de eenzame ouderen zelf aan niet met vragen te zitten en/of problemen te hebben. Eenieder is tevreden over de staat van de woning. Er zijn wel twee punten aangekaart die te maken hebben met leefbaarheid. Ten eerste is opgemerkt dat het aantal buurtactiviteiten is afgenomen. Tevens is er geen buurthuis op loopafstand van de wooncomplexen van de eenzame ouderen. Vanwege lichamelijke beperkingen kan een buurthuis dat verder weg ligt niet worden bezocht. De eenzame ouderen geven aan een buurthuis belangrijk te vinden, zodat zij andere bewoners kunnen ontmoeten en ‘tijd kunnen verdrijven’. Sommigen hebben behoefte aan meer buurtactiviteiten. Een ander punt is dat er weinig tot geen contact is met huurders in een complex. Redenen hiervoor zijn dat sommigen in verband met lichamelijke beperkingen weinig de deur uit gaan of simpelweg liever op zichzelf zijn en geen contact willen met anderen. Op de vraag of er behoefte is aan (meer) contact met buren gaf een enkeling aan hier behoefte aan te hebben.

Medewerkers merken in de praktijk dat een aantal vragen en problemen veelvuldig terugkomt onder de eenzame ouderen. Zo bellen de eenzame ouderen, omdat zij bepaalde processen of zaken niet begrijpen. De praktische zaken zijn vaak niet duidelijk. Ten tweede is niet duidelijk bij wie een woonvoorziening kan worden aangevraagd. Mitros moet vaak doorverwijzen naar de afdeling Wmo van de gemeente. Deze kennis zou een jonger iemand zelfstandig kunnen vergaren via het internet, maar ouderen maken geen gebruik van het internet vanwege beperkte computervaardigheden. Een ander probleem dat medewerkers terugzien in de praktijk is dat veel ouderen hun scootmobiel niet kwijt kunnen in hun complex, omdat er onvoldoende ruimte voor is. Het aantal scootmobielen in complexen neemt echter toe, waardoor het probleem alleen maar groter zal worden.

***5.8. Deelconclusie deelvraag 2***

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk kan deelvraag twee als volgt worden beantwoord. Mitros is op drie soorten manieren bereikbaar, te weten: fysiek (bezoek aan de balie of de buurtbeheerder), telefonisch, of digitaal (social media, chat, website, mail). Het gebruik van de digitale kanalen neemt toe. Daarom wil Mitros meer inzetten op de digitale bereikbaarheid door haar digitale kanalen te verbeteren en uit te breiden, met bijvoorbeeld de mitros-chat. Huurders worden gestimuleerd om meer gebruik te maken van deze kanalen. Mitros kan echter niet van al haar huurders verlangen dat het contact digitaal verloopt, omdat er altijd groepen huurders zijn (zoals de groep eenzame ouderen) die geen digitaal contact kan en/of wil maken. Voor hen is persoonlijk contact belangrijk en daarom is het nodig dat Mitros bereikbaar blijft via de niet-digitale kanalen.

Voor de drie procedures (lees: reparatie en onderhoud, overlast melden, en huurbetaling en betalingsregeling treffen) geldt dat eenzame ouderen via zowel digitale als niet-digitale kanalen contact kunnen opnemen. De eenzame ouderen maken gebruik van de niet-digitale kanalen. Bij het doorlopen van de verschillende procedures geldt dat de eenzame ouder ondersteuning kan krijgen van medewerkers van Mitros indien hier behoefte aan is. Persoonlijk contact staat hierbij centraal. Zo kan de eenzame ouder bijvoorbeeld hulp krijgen van een buurtbeheerder bij het indienen van een reparatieverzoek. Er wordt echter bemerkt dat er meer behoefte is aan een grotere inzet dan wel zichtbaarheid van de buurtbeheerder.

Mitros heeft naast bovengenoemde vormen van dienstverlening verschillende initiatieven georganiseerd die een (eenzame) ouder hulp en/of ondersteuning kan bieden bij het regelen van zijn/haar huurzaken. Met deze initiatieven wordt het sociaal netwerk tevens vergroot dan wel versterkt. De initiatieven zijn daarom een succes. Echter, de initiatieven zijn veelal gericht op de ‘actieve’ ouder en in mindere mate op de ‘passieve’ eenzame ouder. Het is van belang dat er voor de laatstgenoemde ouder ook initiatieven zijn waarmee het sociaal netwerk kan worden vergroot. Uit dit onderzoek is al gebleken dat de behoefte aan meer buurtactiviteiten/initiatieven er is bij de eenzame ouderen.

***5.9. Deelconclusie deelvraag 3***

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk kan deelvraag drie als volgt worden beantwoord. Medewerkers ervaren geen problemen ten aanzien van het contact met eenzame ouderen. Wel wordt bemerkt dat het een praatgrage groep is. De medewerker moet het gesprek daarom goed blijven sturen om te voorkomen dat er voorbij wordt gegaan aan het doel van het gesprek. Door de ruime ervaring van de medewerkers lukt dit gelukkig. Daarnaast is aangegeven dat er soms een communicatieprobleem is met ouderen die de Nederlandse taal niet/onvoldoende machtig zijn. In de meeste gevallen wordt een kind van de ouder erbij geroepen die kan vertalen. Hiermee wordt de ontstane taalbarrière weggenomen. In een dergelijke situatie wordt de eigen omgeving ingezet.

***5.10. Deelconclusie deelvraag 5***

Deelvraag vijf kan worden beantwoord op basis van de resultaten uit hoofdstuk vier en vijf. Uit de interviews met de eenzame ouderen blijkt dat zij geen problemen ervaren bij het opnemen van contact met Mitros. Als er zich bijvoorbeeld een probleem voordoet in de woning, dan wordt de omgeving eerst om hulp gevraagd. Indien het probleem niet door de omgeving kan worden opgelost, wordt er pas contact opgenomen met Mitros. Het gaat dan voornamelijk om het indienen van reparatieverzoeken. Omdat de uitkomst van deelvraag vier is dat de eenzame ouderen geen problemen ervaren ten aanzien van het contact met Mitros, kunnen de medewerkers vanzelfsprekend geen oplossingen aandragen (voor problemen die er niet zijn).

**Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen**

*In de vorige twee hoofdstukken zijn alle verkregen resultaten uit de interviews met de eenzame ouderen en medewerkers van Mitros in kaart gebracht. Aan de hand van deze resultaten is antwoord gegeven op de deelvragen van dit onderzoek.*

*Het doel van dit onderzoek is inzicht geven in de (praktijk)ervaringen van eenzame ouderen ten aanzien van het contact met Mitros. Daarnaast is inzichtelijk gemaakt welke vragen en/of problemen eenzame ouderen hebben ten aanzien van het huren van de woning. De (praktijk)ervaringen van medewerkers van Mitros ten aanzien van het contact met de eenzame ouderen zijn tevens inzichtelijk gemaakt.*

*Uit de doelstellingen van dit onderzoek is een centrale vraag voortgevloeid, te weten:*

*Op welke wijze kan Mitros haar dienstverlening verbeteren zodat eenzame ouderen contact opnemen bij vragen en/of problemen met betrekking tot het huren van de woning?*

*In dit hoofdstuk worden de conclusies van dit onderzoek besproken. Daarmee kan antwoord worden gegeven op bovengenoemde centrale vraag. Op basis van de conclusies wordt Mitros een aantal aanbevelingen gedaan. Dit hoofdstuk zal eindigen met een kritische reflectie op (de uitvoering van) dit onderzoek.*

***6.1 Conclusies***

*6.1.1. Mitros doet al veel om de dienstverlening ten aanzien van (eenzame) ouderen te verbeteren*

Er mag allereerst voorop worden gesteld dat Mitros al veel doet om de dienstverlening naar haar huurders te verbeteren. Met een zichtbare toename van het gebruik van haar digitale kanalen zet Mitros zich in voor de verbetering van haar digitale bereikbaarheid. Dit doet zij door de huidige digitale kanalen te verbeteren, maar ook nieuwe kanalen te introduceren, zoals de Mitros-chat. Met het oog op onze samenleving die steeds meer digitaliseert, kan dit worden gezien als een goede ontwikkeling worden gezien. Huurders worden gestimuleerd om meer gebruik te maken van deze kanalen. Mitros kan echter niet van al haar huurders verlangen dat het contact digitaal verloopt. Sommige huurders kunnen en/of willen immers geen digitaal contact, maar hebben behoefte aan een andere vorm van contact. Dit geldt in ieder geval voor de eenzame ouderen. Zij waarderen persoonlijk contact en maken gebruik van de niet-digitale kanalen om contact te kunnen leggen met Mitros. Dit is telefonisch contact, maar kan ook een bezoek aan een baliemedewerker of aan de buurtbeheerder zijn. Bij vragen en/of problemen ten aanzien van de verschillende huurprocessen kunnen de eenzame ouderen terecht bij eerdergenoemde medewerkers. Echter, de eenzame ouderen hebben behoefte aan een grotere inzet dan wel zichtbaarheid van de buurtbeheerder.

Om de dienstverlening ten aanzien van (eenzame) ouderen te verbeteren heeft Mitros, zelfstanding of in samenwerking met externe partijen, meerdere initiatieven opgezet om tegemoet te komen aan verschillende behoeften van huurders. Een aantal initiatieven biedt ondersteuning aan de eenzame ouder als het bijvoorbeeld gaat om het onderhouden van (delen van) de woning indien dit in bepaalde situaties niet zelfstandig of met inzet van het sociaal netwerk lukt. Dit is een extra service die Mitros aanbiedt. Er zijn tevens initiatieven georganiseerd om het contact tussen huurders onderling te vergroten en daarmee het sociaal netwerk van huurders te vergroten en/of te versterken. De huidige initiatieven zijn een succes onder de huurders, zoals de ouderen. Een kritische noot die ten aanzien van de verschillende initiatieven zijn gemaakt, is dat de verschillende initiatieven veelal gericht zijn op de ‘actieve’ ouder en in mindere mate op de ‘passieve’ eenzame ouder. Voor de laatstgenoemde ouder is het belangrijk dat er initiatieven zijn die ook het sociaal netwerk van die ouder kan vergroten. Eenzame ouderen hebben zelf ook aangegeven behoefte te hebben aan meer buurtactiviteiten of initiatieven en eventueel een buurthuis. Voorwaarde is in ieder geval dat die buurtactiviteiten op loopafstand zijn voor hen in verband met lichamelijke beperkingen. De eenzame ouderen hebben immers aangekaart dat een buurthuis of buurtactiviteit in ieder geval niet wordt bezocht als de afstand tot de woning te groot is.

*6.1.2. Er zijn bij eenzame ouderen geen problemen ten aanzien van het contact met Mitros*

Op basis van de verkregen resultaten van dit onderzoek is duidelijk geworden dat de problematiek die wordt geschetst door Mitros in relatie tot de eenzame ouder niet overeenkomt met de praktijk. In de probleemanalyse (zie paragraaf 1.1) is beschreven dat ondanks het klantportaal en communicatiemiddelen, zoals de telefoon, sommige ouderen kunnen blijven zitten met vragen of problemen met betrekking tot het huren van de woning. Dit kan als gevolg hebben dat reparatieverzoeken bijvoorbeeld niet worden ingediend of dat ouderen lang in een grote woning blijven, terwijl zij naar een kleinere woning kunnen of willen doorstromen. Uit dit onderzoek is echter gebleken dat de eenzame ouderen niet zitten met vragen en/of problemen. Indien dit wel het geval is, weten de eenzame ouderen op welke wijze Mitros bereikbaar is, weten zij wanneer Mitros gebeld moet worden en doen zij dit ook indien nodig. Onder de ouderen zijn zaken als het gaat om reparatie en onderhoud en verhuiswensen belangrijk. Bij die onderwerpen nemen de eenzame ouderen dan ook contact op als zij daar vragen en/of problemen bij hebben. Alvorens er contact wordt opgenomen met Mitros wordt bekeken of het eigen sociaal netwerk ingezet kan worden.

Uit het onderzoek is tevens gebleken dat medewerkers van Mitros geen problemen ervaren ten aanzien van het contact met eenzame ouderen. Er wordt wel een tweetal knelpunten genoemd, te weten: eenzame ouderen zijn een praatgrage groep en in sommige gevallen heeft de taalbarrière een invloed op het contact met de eenzame ouder. Tegelijkertijd kan worden gezegd dat door de (praktijk)ervaringen van medewerkers en met hulp van de eigen omgeving van de eenzame ouder de genoemde knelpunten kunnen worden weggenomen.

Op basis van de verkregen resultaten is het belangrijk om te achterhalen wat Mitros heeft doen denken dat er problematiek zou zijn het als het gaat om het contact met eenzame ouderen. Zoals eerder benoemd zijn er immers geen knelpunten dan wel problemen die de eenzame ouderen ervaren. Het is raadzaam dat Mitros kritisch kijkt naar het geformuleerde probleem ten aanzien van het contact met eenzame ouderen.

*6.1.3. De definitie van eenzame ouder komt niet overeen met de eenzame ouder in de praktijk*

In het verlengde van hetgeen bij punt 6.1.2 is beschreven, rijst de vraag in hoeverre Mitros de eenzame ouder op de juiste wijze heeft gedefinieerd. Zo wordt de eenzame ouder volgens Mitros onder andere gekenmerkt door het hebben van een beperkt sociaal netwerk. Dat wil zeggen dat er weinig contact is met familie, vrienden en/of buren. Dit is tevens terug te lezen in paragraaf 1.2. Het gegeven praktijkvoorbeeld liet zien dat de eenzame ouder weinig contact heeft met bijvoorbeeld familie en hij/zij dus ook weinig kan rekenen op hulp en ondersteuning van de eigen omgeving. De verkregen resultaten laten echter zien dat de eenzame ouder wel hulp kan krijgen van de eigen omgeving en hier ook gebruik van maakt. Het sociaal netwerk kan wel beperkt zijn qua grootte (het netwerk bestaat bijvoorbeeld alleen uit één kind en een buurman), maar indien de eenzame ouder hulp nodig heeft, kan hij/zij wel rekenen op dat netwerk. Het profiel dat Mitros heeft geschetst van de eenzame ouder klopt dus niet volledig met de praktijk.

Het is dan misschien ook niet gek dat de problematiek die Mitros schetst ten aanzien van het contact met eenzame ouderen niet naar voren is gekomen in dit onderzoek. Als de definitie van de eenzame ouder al niet op de juiste wijze is geformuleerd, dan is er wellicht bepaalde problematiek gekoppeld aan de eenzame ouder die in de praktijk dus niet bestaat. Deze problematiek zou wellicht bij een andere subgroep van kwetsbare huurders (lees: laaggeletterden en analfabeten, mensen met sociaal-psychische problemen en/of statushouders) kunnen spelen.

De verkregen gegevens uit paragraaf 5.6 laten zien dat Mitros zich ervan bewust is dat zij onvoldoende specifieke kennis heeft over kwetsbare huurders. De kennis over de kwetsbare huurder is momenteel vrij algemeen. Er is behoefte aan meer specifieke kennis en inzichten in de verschillende typen kwetsbare huurders. Een eenzame ouder valt onder het begrip ‘kwetsbare huurder’. Dit kan verklaren waarom de definitie van de eenzame ouder niet overeenkomt met de eenzame ouder in de praktijk, omdat er nog onvoldoende kennis over de eenzame ouder is om een passende definitie te formuleren. Hiermee kan de conclusie van dit stuk (deels) worden bevestigd.

***6.2. Aanbevelingen***

Aan de hand van de resultaten en de conclusies van dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

1. Doe vervolgonderzoek naar de eenzame ouder

Het is van belang dat Mitros duidelijk voor ogen heeft wie wordt verstaan onder de eenzame ouder, welke problematiek er speelt bij die groep ouderen, hoe Mitros die groep benadert en hoe Mitros met hen om dient te gaan. Op deze manier kan de dienstverlening beter worden afgestemd op de eenzame ouderen met als voordeel het verhogen van de huurderstevredenheid. Het verhogen van de huurderstevredenheid is de belangrijkste doelstelling die Mitros wil bewerkstelligen.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de problematiek die wordt geschetst door Mitros (zie ook paragraaf 1.1) niet lijkt te bestaan onder de eenzame ouderen. Dit kan liggen aan het feit dat dit probleem daadwerkelijk niet bestaat in de praktijk, maar een factor die mee wellicht mee heeft gespeeld zijn de respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt (zie toelichting in de volgende paragraaf). Daarom is het raadzaam om, afhankelijk van de tijd, dit onderzoek nogmaals uit te voeren met andere respondenten. Indien de resultaten van dat onderzoek hetzelfde zullen zijn als de verkregen resultaten, versterkte dat de uitkomst van dit onderzoek.

Mitros wordt dan aanbevolen vervolgonderzoek te doen naar het profiel van de eenzame ouder (en aan de hand van de resultaten van dat onderzoek de door Mitros geformuleerde definitie te herzien) en vervolgonderzoek te doen naar de problemen die volgens Mitros lijken te bestaan (omtrent bijvoorbeeld het contact met eenzame ouderen). Met vervolgonderzoek kan er meer kennis en inzichten worden verkregen. Vervolgonderzoek gebeurt door Mitros. Het kan echter ook waardevol zijn om hulp in te schakelen of advies in te winnen bij externe partijen, zoals het sociaal wijkteam van de gemeente. Dit team kan met haar kennis en ervaringen extra inzichten geven in de groep eenzame ouderem. De grootte en vorm van het onderzoek blijft echter afhankelijk van de beschikbare tijd en middelen.

2. Vergroot de zichtbaarheid van de buurtbeheerders

Uit de conclusies van dit onderzoek is onder andere naar voren gekomen dat er behoefte is aan een grotere inzet dan wel zichtbaarheid van de buurtbeheerder. De buurtbeheerder staat voor persoonlijk contact, een belangrijk aspect in het contact met eenzame ouderen. Huurders, onder wie ouderen, kunnen bij de buurtbeheerder terecht voor vragen en/of problemen ten aanzien van de verschillende huurprocessen. Als een huurder de buurtbeheerder nodig heeft, is het wel belangrijk dat de huurder weet wie zijn/haar buurtbeheerder is en op welke wijze hij/zij te bereiken is. Daarom wordt Mitros aanbevolen de zichtbaarheid van de buurtbeheerders te vergroten. Dit kan Mitros doen door relevante informatie te verspreiden over de buurtbeheerder. Relevante informatie is in ieder geval: contactgegevens, zoals een telefoonnummer, en een foto van de buurtbeheerder en informatie over de taken/werkzaamheden van een buurtbeheerder. Indien een buurtbeheerder een vaste dag(en) heeft waar dat hij in een wooncomplex of in de wijk loopt en/of een spreekuur organiseert in de wijk, dan wordt deze informatie ook verstrekt. Alle relevante informatie kan in de vorm van een helder informatieblad worden geplaatst in de centrale hal van een wooncomplex, zodat de informatie voor huurders beschikbaar is. Echter, een risico is dat niet iedereen dit informatieblad ziet. Daarom is het raadzaam dat huurders worden herinnerd aan de buurtbeheerder. Dit kan worden gerealiseerd door periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) een brief te sturen naar alle huurders met eerdergenoemde informatie over de buurtbeheerder.

3. Behoud de niet-digitale kanalen voor de eenzame ouderen

Dit onderzoek laat zien dat Mitros veel doet om de dienstverlening naar haar huurders te verbeteren. Met een zichtbare toename van het gebruik van haar digitale kanalen zet Mitros zich in voor de verbetering van haar digitale bereikbaarheid. Dit doet zij door de huidige digitale kanalen te verbeteren, maar ook nieuwe kanalen te introduceren, zoals de Mitros-chat. Dit kan, met het oog op onze samenleving die steeds meer digitaliseert, als een goede en tevens noodzakelijke ontwikkeling worden gezien. Veel huurders maken gebruik van de digitale kanalen van Mitros. Echter, niet alle huurders doen dit. Dit geldt bijvoorbeeld voor eenzame ouderen. Zij maken gebruik van de niet-digitale kanalen van Mitros waarbij persoonlijk contact centraal staat. Dit is telefonisch contact, maar kan ook een bezoek zijn aan een medewerker bij de balie of de buurtbeheerder. Dit is ook duidelijk naar voren gekomen in dit onderzoek. Daarom wordt Mitros aanbevolen de niet-digitale kanalen te behouden, zodat er voor eenzame ouderen mogelijkheden blijven om contact te kunnen leggen met Mitros indien nodig. Dit onderzoek laat zien dat eenzame ouderen sterk de voorkeur geven aan telefonisch contact. Indien zij contact opnemen met Mitros, gebeurt het vooral via de telefoon. Daarom wordt Mitros aanbevolen de huidige telefonische bereikbaarheid te behouden. De digitale bereikbaarheid krijgt weliswaar een steeds prominentere rol binnen de dienstverlening van Mitros, maar dit zou niet ten koste mogen gaan van de telefonische bereikbaarheid door deze vorm van bereikbaarheid te verkleinen. Anders wordt mogelijk het contact met de eenzame ouder negatief beïnvloed.

***6.3. Discussie***

Er kan kritisch worden gekeken naar (de uitvoering van) dit onderzoek. Er zijn zowel sterke als zwakke punten te benoemen.

Eén van de sterke punten van dit onderzoek is dat het onderzoeksprobleem duidelijk is geformuleerd. Voor de lezer wordt na het lezen van de probleemanalyse in hoofdstuk één duidelijk met welk probleem de opdrachtgever zit en wat het doel van dit onderzoek is. Daarnaast hebben alle medewerkers, die gekozen zijn voor het uitvoeren van dit onderzoek, kunnen meewerken aan de interviews. Dit geldt dus voor zowel de medewerkers met een uitvoerende taak als de medewerkers die een rol hebben in de beleidsvorming. Vanwege de beperkte tijd van de medewerkers was immers de vraag of alle medewerkers geïnterviewd konden worden.

Echter, er zijn ook een aantal punten die een beperking hebben gevormd op dit onderzoek en invloed hebben gehad op de kwaliteit van de verkregen resultaten. Ten eerste zijn de interviews met de eenzame ouderen niet verlopen zoals verwacht. Zo was het lastig om vijf eenzame ouderen te vinden die bereid waren een interview te geven. Nadat de methode van dit onderzoek duidelijk was, is de zoektocht naar vijf eenzame ouderen gestart. Zij werden al vrij snel gevonden. Dit leek dus een goede start van de uitvoeringsfase van dit onderzoek. Echter, een aantal ouderen heeft op het laatste moment toch afgezegd. Redenen die hiervoor werden gegeven, waren vermoeidheid en/of concentratieproblemen als gevolg van het hebben van een lichte vorm van dementie. Voor die ouderen moest vervanging worden gezocht. Dit kostte de nodige tijd, maar uiteindelijk was het wel gelukt. Tijdens de interviews werd echter wel duidelijk dat de ‘vervangende’ respondenten mogelijk de eenzame ouderen zijn geweest die slechts gedeeltelijk vallen onder de door Mitros gedefinieerde eenzame ouder. Zo kon de vraag worden gesteld in hoeverre de betreffende respondent een beperkt sociaal netwerk had of een beperkte mobiliteit had. De interviewer had weinig invloed op de keuze van de respondenten, omdat zij voor die keuze afhankelijk was van de buurtbeheerder. De gegevens uit die interviews hebben daarom mogelijk invloed gehad op de kwaliteit van de gegevens.

Daarnaast was het afnemen van de interviews lastig. Een aantal respondenten kon moeilijk de focus houden op de vragen die werden gesteld (voorbeeld: één respondent is slechthorend en een andere respondent moest meerdere malen naar het toilet). Ook dwaalde sommige respondenten af naar niet-relevante onderwerpen voor het interview. De interviewer moest veel moeite doen om de respondent tijdens het interview te sturen op de onderwerpen die aan bod kwamen. Zo moesten bepaalde vragen meerdere keren worden gesteld of moest de respondent worden verteld dat de onderwerpen voor dit interview vaststaan. Na het interview zou er een moment zijn om de onderwerpen (die niet relevant zijn voor het interview) te bespreken. Dit snapten de respondenten vaak wel. Ook was het soms de vraag of de respondent bepaalde vragen die werden gesteld wel begreep, omdat bijvoorbeeld twijfel in de stem van de respondent te horen was of omdat er lang werd nagedacht over een vraag. Ter controle werd de vraag op een andere manier gesteld. Vaak werd dan wel hetzelfde antwoord gegeven. Dit laat zien dat de interviewer scherp moest blijven tijdens het interview, omdat bij een aantal interviews meerdere controlevragen gesteld diende te worden. Dit kostte de nodige energie. In sommige gevallen werd de controlevraag anders beantwoord. Het feit dat uit twee dezelfde vragen met andere bewoordingen, de antwoorden verschillend waren, beïnvloedt tevens de kwaliteit van de gegevens. Het is lastig om aan te geven of: de wijze waarop de vraag werd gesteld invloed een negatief invloed heeft gehad op de antwoorden van de respondent of dat de lichamelijke beperking van de respondent (zij is slechthorend) invloed heeft gehad op de verkregen resultaten. Het kan ook een combinatie van beide factoren zijn. Indien dit onderzoek nogmaals zou worden uitgevoerd, worden er eerst een aantal proefinterviews afgenomen. Zo kunnen de fouten die tijdens die interviews voorkomen al worden vermeden tijdens de ‘echte’ interviews. Dit bevordert de kwaliteit van het interview en daarmee de kwaliteit van de gegevens.

Er kan moeilijk een uitspraak worden daar over de mate waarop bovengenoemde zaken een invloed hebben gehad op kwaliteit van de verkregen gegevens. Er kan echter worden gesteld dat de kwaliteit van de gegevens, op basis van hetgeen hierboven is toegelicht, in ieder geval een negatief invloed heeft gehad op de kwaliteit van de uiteindelijke resultaten van dit onderzoek. Zowel de respondenten als de interviewer (die vanwege beperkte ervaring hoe om te gaan met eenzame ouderen) hebben hier een invloed op gehad.

**Literatuur- en bronnenlijst**

Beleidsdocumenten

***Mitros* 2017**

*Mitros*. *Het Mitrosplan ≥ 2018*, Utrecht: Mitros 2017.

***Mitros* 2018**

*Mitros*. *Jaarverslag 2017*, Utrecht: Mitros 2018.

Elektronische bronnen

‘AWBZ: alle wijzigingen op een rij’, *Zorgwijzer* 10 oktober 2014, zorgwijzer.nl (zoek op awbz alle wijzigingen op een rij) bekeken op 9 februari 2018.

‘Hoofdpunten huurbeleid 2017 inkomens- en huurgrenzen en maximale huurstijging’, *Aedes* 30 januari 2017, aedes.nl (zoek op hoofdpunten huurbeleid 2017) bekeken op 2 februari 2018.

‘Woningcorporaties zien toename overlast door verwarde personen’, *Aedes* 15 december 2015, aedes.nl (zoek op overlast kwetsbare huurder) bekeken op 4 februari 2018.

Literatuur

**Baarda e.a. 2013**

B. Baarda, E. Bakker, T. Fischer, M. Julsing, M. de Goede, V. Peters & T. van der Velden, Basisboek kwalitatief onderzoek, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers 2013.

**De Jong-Gierveld 1984**

J. de Jong-Gierveld, Eenzaamheid: een meersporig onderzoek, Deventer: Van Lughum Slaterus 1984.

**Loos & Mante-Meijer 2009**

Eugene Loos, Enid Mante-Meijer, ‘Navigatie van ouderen en jongeren in beeld: explererend onderzoek naar de rol van leeftijd voor het informatiezoekgedrag van websitegebruikers’, Den Haag: Uitgeverij LEMMA 2009.

**Meijer e.a. 2017**

V.A. Meijer, S.A. Alisentono, A. Kotiso, B.M. Bekenkamp, M.S. Beck-Soeliman, ‘Wegwijs in praktijkgericht (sociaal)juridisch onderzoek’, Den Haag: Boomjuridisch 2017.

**Verhoeven 2014**

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

Onderzoeksrapporten

***Centraal Bureau voor de Statistiek* 2014**

*Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).* *Gezondheid en zorg in cijfers* *2014.* Den Haag: CBS 2014.

***Companen* 2016**

*Companen: advies voor woningmarkt en leefomgeving*. *Handreiking Prestatieafspraken herziene versie, Samenwerken volgens de Woningwet 2015*, september 2016.

**Dorr 2013**

D. Dorr, *De nieuwe woningcorporatie: bouwstenen voor de inrichting van de organisatie*, Gorinchem: Poort6 2013.

**Duimel 2007**

M. Duimel, *Verbinding maken: senioren en internet*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) 2007.

**Duivenvoorden e.a. 2015**

A. Duivenvoorden, H. Kooistra, N. van Triest, P. Senior & Y. Witter, *Langer zelfstandig wonen – de opgave voor corporaties*, Den Haag: Platform31 en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg 2015.

**De Kruijf & Langenberg 2017**

R. de Kruif & H. Langenberg, *Vergrijzing en de Nederlandse economie*, Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) 2017.

**Loos 2011**

E. Loos, *Een toegankelijke informatiemaatschappij voor ouderen*, Amsterdam: Universiteit van Amsterdam 2011.

**De Vries 2017**

P. de Vries, *Communicatie met kwetsbare huurders*, Utrecht: Mitros 2017.

**Van Zutphen 2016**

R.F.B. van Zutphen, *Het verdwijnen van de blauwe envelop: een onderzoek naar de digitalisering van het berichtenverkeerd van de Belastingdienst,* Den Haag: De Nationale Ombudsman 2016.

**Jurisprudentielijst**

Kamerstukken

*Kamerstukken II*, 2013/14, 33891.

**Bijlagen**

***Bijlage 1: topiclijsten interviews***

Topiclijst bij deelvraag 1: *Wat zijn de meest voorkomende vragen en/of problemen van eenzame ouderen als het gaat om het huren van de woning?*

**Interview met eenzame ouder:**

* Persoonsgegevens respondent (leeftijd, hoelang huurder, evt. relatie met kinderen, familie, vrienden en andere sociale contacten)
* Vragen en problemen
  + - Onderhoud woning
      * Grote gebreken
      * Kleine gebreken
        + Reparatieverzoek
        + Servicecontract
    - Woonvoorzieningen
    - Financieel
      * Huur(betaling)
      * Huurachterstand
        + Betalingsregeling
    - Woonomgeving/buurt
      * Leefbaarheid (overlast)
      * Voorzieningen
      * Onderhoud (bv. groenonderhoud)
      * Buurtactiviteiten
    - Woning zoeken
      * Verhuizing (bv. doorstroom andere type woning)

**Interview met medewerker:**

* Persoonsgegevens respondent (functie, taken, ervaring)
* Vragen en problemen
  + - Onderhoud woning
      * Grote gebreken
      * Kleine gebreken
        + Reparatieverzoek
        + Servicecontract
    - Woonvoorzieningen
    - Financieel
      * Huur(betaling)
      * Huurachterstand
        + Betalingsregeling
    - Woonomgeving/buurt
      * Leefbaarheid (overlast)
      * Voorzieningen
      * Onderhoud (bv. groenonderhoud)
      * Buurtactiviteiten
    - Woning zoeken
      * Verhuizing (bv. doorstroom andere type woning)
    - Overig

Topiclijst bij deelvraag 2: *Wat is de huidige dienstverlening van Mitros ten aanzien van eenzame ouderen?*

* Persoonsgegevens respondent (functie, taken, ervaring)
* Dienstverlening
  + Bereikbaarheid
    - Fysiek (openingstijden, OV, autoroute, parkeren, balie)
    - Telefonisch (openingstijden, doorkiesnummer/keuzemenu, wachttijd, Whatsapp)
    - Persoonlijk contact (balie, buurtbeheerder, huisbezoek)
    - Online (website, contactformulier, social media, e-mail, chat)
    - Reactietermijn
  + Procedure
    - Reparatie en onderhoud
      * Reparatie melden
    - Leefbaarheid
      * Verhuizing/doorstroom andere woning
      * Overlast melden
    - Huurbetaling
      * Huur betalen
      * Betalingsregeling
  + Informatieverstrekking (website, brief, e-mail, klantportaal, telefonisch)

Topiclijst bij deelvraag 3: *Welke problemen ervaren medewerkers van Mitros ten aanzien van het contact met eenzame ouderen?*

* Persoonsgegevens respondent (functie, taken, ervaring)
* Contact met eenzame ouderen
  + Ervaringen
  + Problemen
    - Oplossingen voor problemen

Topiclijst bij deelvraag 4: *Welke problemen ervaren eenzame ouderen bij het opnemen van contact met Mitros?*

* Persoonsgegevens respondent (leeftijd, hoelang huurder, evt. relatie met kinderen, familie, vrienden en andere sociale contacten)
* Problemen
  + Ervaringen
    - Opnemen van contact
    - …
  + Ervaringen bij andere instanties (vergelijking maken)

Topiclijst bij deelvraag 5\*: *Hoe zouden de problemen die eenzame ouderen ervaren bij het opnemen van contact met Mitros het best kunnen worden verholpen?*

**Interview met eenzame ouder**

* Persoonsgegevens respondent (leeftijd, hoelang huurder, evt. relatie met kinderen, familie, vrienden en andere sociale contacten)
* Problemen van ouderen
  + Opnemen van contact
    - Bereikbaarheid
    - Communicatie
    - …
  + …
* Oplossingen voor problemen

**Interview met medewerker**

* Persoonsgegevens respondent (functie, taken, ervaring)
* Problemen van ouderen
  + Opnemen van contact
    - Bereikbaarheid
    - Communicatie
    - …
  + …
* Oplossingen voor problemen

*\*Op basis van uitkomsten deelvraag vijf topiclijst aanvullen.*

1. Aedes, 30 januari 2017, bekeken op 2 februari 2018. [↑](#footnote-ref-1)
2. *Companen* 2016, p. 30. [↑](#footnote-ref-2)
3. Aedes.nl > menu > dossiers > thema: bewoners > bijzondere doelgroepen. Bekeken op 2 februari 2018. [↑](#footnote-ref-3)
4. Aedes, 15 december 2015, bekeken op 4 februari 2018. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Mitros*, 2018 p. 35. [↑](#footnote-ref-5)
6. *Mitros,* 2017. [↑](#footnote-ref-6)
7. *Mitros,* 2018 p. 10. [↑](#footnote-ref-7)
8. De Vries 2017, p. 7. [↑](#footnote-ref-8)
9. De Vries 2017, p. 7. [↑](#footnote-ref-9)
10. De Jong-Gierveld 1984, p. 17. [↑](#footnote-ref-10)
11. De Jong-Gierveld 1984, p. 40. [↑](#footnote-ref-11)
12. Te vinden in informatiesysteem van Mitros, geraadpleegd op 26 maart 2018. [↑](#footnote-ref-12)
13. Meijer e.a. 2017, p. 231. [↑](#footnote-ref-13)
14. Meijer e.a. 2017, p. 238. [↑](#footnote-ref-14)
15. Meijer e.a. 2017, p. 104. [↑](#footnote-ref-15)
16. De Kruijf & Langenberg 2017, p. 3. [↑](#footnote-ref-16)
17. De Kruif & Langenberg 2017, p. 5. [↑](#footnote-ref-17)
18. De Kruif & Langenberg 2017, p. 3. [↑](#footnote-ref-18)
19. *Centraal Bureau voor de Statistiek*, 2014 p. 71. [↑](#footnote-ref-19)
20. *Centraal Bureau voor de Statistiek,* 2014 p. 74. [↑](#footnote-ref-20)
21. Zorgwijzer, 10 oktober 2014, bekeken op 9 februari 2018. [↑](#footnote-ref-21)
22. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-22)
23. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-23)
24. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-24)
25. Duivenvoorden e.a. 2015, p. 14 [↑](#footnote-ref-25)
26. *Companen,* 2016 p. 30. [↑](#footnote-ref-26)
27. Duivenvoorden e.a. 2015, p. 30. [↑](#footnote-ref-27)
28. Dorr 2013, p. 13. [↑](#footnote-ref-28)
29. Loos & Mante-Meijer 2009, p. 11. [↑](#footnote-ref-29)
30. Dorr 2013, p. 27. [↑](#footnote-ref-30)
31. Dorr 2013, p. 14. [↑](#footnote-ref-31)
32. Dorr 2013, p. 54. [↑](#footnote-ref-32)
33. Loos 2011, p. 129. [↑](#footnote-ref-33)
34. Duimel 2007, p. 16. [↑](#footnote-ref-34)
35. Van Zutphen 2016, p. 40. [↑](#footnote-ref-35)
36. Van Zutphen 2016, p. 40. [↑](#footnote-ref-36)
37. Duimel 2007, p. 16. [↑](#footnote-ref-37)
38. Transcript eenzame ouder 5. [↑](#footnote-ref-38)
39. Transcript eenzame ouder 1. [↑](#footnote-ref-39)
40. Transcript medewerker klantcontact. [↑](#footnote-ref-40)