

Facilitaire dienstverlening bij Wonen met een



Verantwoordingsdocument

Facilitaire dienstverlening bij Wonen met een plus

Verantwoordingsdocument

Jasper Roes

Doetinchem, 20-08-2023

Verantwoordingsdocument bij het adviesrapport voor Stichting Markenheem
te Doetinchem.

Afstudeerproject HBO Facility Management

Saxion University of Applied Sciences

Tutor: MSc. R. Sueters



markenheem
welzijn · zorg · wonen



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Stakeholders.....	4
3. Maatschappelijke impact	7
Literatuur.....	9
Bijlage: Toestemming dataverzameling	10



1. Inleiding

Het onderliggend document biedt verdere inzichten en onderbouwing voor het gegeven advies in het rapport voor Markenheem. In tabel 1 is weergegeven welke onderdelen in welk rapport terug te vinden zijn.

Tabel 1:

verdeling onderdelen in beroepsproducten

Onderdeel	Rapport
De professional beantwoordt de vraag van de opdrachtgever met een passend en onderbouwd beroepsproduct.	De beantwoording van de vraag van de opdrachtgever, en daarmee het advies over de uitvoer van diensten binnen VPT, is terug te lezen in het beroepsproduct .
De professional identificeert de belangrijkste (interne en externe) trends en ontwikkelingen en geeft duiding aan de invloed hiervan op het vraagstuk.	De trends en ontwikkelingen vormen een deelvraag en zijn daarmee terug te lezen in het beroepsproduct .
De professional verzamelt op verantwoorde wijze kennis voor de onderbouwing van een beslissing en schat deze kennis op waarde.	De bevindingen, beschrijving over de benodigde kennis, kennisverzameling en de discussie zijn terug te lezen in het beroepsproduct . De benodigde kennis is terug te lezen in hoofdstuk 1.2. De onderzoeksmethoden zijn terug te lezen in hoofdstuk 3. De resultaten zijn terug te lezen in hoofdstuk 4. De discussie en ethische verantwoording is terug te lezen in hoofdstuk 5.3. Het format voor toestemming van dataverzameling en informatiebrief is terug te vinden in de bijlage van het verantwoordingsdocument . De aspecten van een informatieblad en toestemming voor dataverzameling zijn voor het kwantitatieve onderzoek terug te lezen in de vragenlijst welke de respondenten hebben ontvangen (bijlage V van het adviesrapport). De opnames en transcripten van de interviews, ondertekende toestemmingsformulieren en schriftelijk ingevulde enquêtes zijn slechts te beluisteren/in te zien ter controle van de wetenschappelijke integriteit en zijn hiervoor op verzoek te verkrijgen.
De professional verantwoordt hoe de wensen van de stakeholders zijn meegenomen in het eindproduct.	Informatie over de stakeholders is terug te lezen in het verantwoordingsdocument .
De professional onderbouwt in hoeverre gemaakte keuzes maatschappelijk verantwoord zijn (zoals ten aanzien van ethische, interculturele en duurzaamheidsaspecten).	Informatie over de maatschappelijke verantwoordelijkheid is terug te lezen in het verantwoordingsdocument .
De professional toont de bedrijfseconomische haalbaarheid van het beroepsproduct aan.	De bedrijfseconomische haalbaarheid is terug te lezen in het beroepsproduct . Dit is een deelvraag in het onderzoek.



2. Stakeholders

In onderstaande tabel staat weergegeven welke stakeholders belangen, een rol en/of verantwoordelijkheden hebben in het advies over de facilitaire services binnen wonen met een plus.

Tabel 2:

Stakeholders adviesrapport

Stakeholders van het adviesrapport		
Wie	Belang	Invloed/rol
Managementteam en projectleider Markenheem	Zeer hoog: er ligt veel belang bij een passende en efficiënte uitvoer van Wonen met een plus.	Zeer hoog: goedkeuring en opstellen van het totaalconcept alvorens het uitgevoerd kan worden. Hoge verantwoordelijkheid in het totale proces.
Samenwerkingsorganisaties	Hoog: samenwerkingsorganisaties zullen moeten voldoen aan de voorwaarden voor dienstverlening vanuit Markenheem.	Hoog: vormgeving van de eigen onderdelen en operationele activiteiten vanuit het concept.
Volledige projectteam voor Wonen met een plus	Hoog: de gekozen uitvoer van facilitaire dienstverlening heeft invloed op de overige thema's en ondersteuning van de cliënt.	Laag: belangen voor de dienstverlening worden meegenomen, echter is de uitwerking van de overige onderdelen van Wonen met een plus ten tijde van het schrijven van het adviesrapport nog niet bekend.
Uitvoerend medewerkers bij Wonen met een plus	Zeer hoog: medewerkers hebben behoefte aan een efficiënte, prettige en duurzame vormgeving van de dienstverlening	Laag: de belangen worden meegenomen maar er zijn voor de uitvoerend medewerkers geen verantwoordelijkheden in de totstandkoming.
Bewoners Wonen met een plus	Zeer hoog: de bewoners hebben zeer groot belang bij passende ondersteuning en dienstverlening.	Laag: de belangen worden meegenomen maar er zijn voor de cliënten geen verantwoordelijkheden in de totstandkoming.
Sociale netwerk van de cliënten	Hoog: passende dienstverlening kan het sociale netwerk van de cliënt ontzorgen.	Laag: de belangen worden meegenomen maar er zijn voor het sociale netwerk van de cliënten geen verantwoordelijkheden in de totstandkoming.
Gemeente en overheid	Zeer hoog: gemeentes en overheid hebben beschreven zelfstandig wonen en passende woonvoorzieningen voor zorgbehoevenden te willen aanbieden (Gemeente Bronckhorst, 2021).	Matig: de uitvoer van het concept moet aansluiten op de visie en wet- en regelgeving van de gemeente en overheid.
Zorgkantoor	Hoog: de zorgaanbieder heeft belang bij een passende woonsituatie voor de verzekerde (Zorginstituut Nederland, 2023).	Matig: het zorgkantoor heeft invloeden op het concept op strategisch niveau en zijn daarmee onderdeel van de overkoepelende visie van Markenheem.
Omwonenden en buurtgenoten van Wonen met een plus	Matig: omwonenden hebben baat bij een hechte gemeenschap en mogelijkheid tot activiteiten.	Laag: de belangen worden meegenomen maar er zijn voor de cliënten geen verantwoordelijkheden in de totstandkoming.

Bij het schrijven van het beroepsproduct is rekening gehouden met de belangen en invloeden van de stakeholders. In de opsomming op de volgende pagina wordt beschreven per stakeholder op welke manier het beroepsproduct rekening houdt met hen en welke toekomstige acties passend zijn om draagvlak te creëren.



Managementteam en projectleider Markenheem. De visie vanuit het managementteam is meegenomen in het beroepsproduct door de door hen ontwikkelde praatplaat (zie: bijlage I van het adviesrapport) in acht te nemen bij het schrijven van het advies. Met de projectleider, manager vastgoed, facilitair en ICT en manager extramurale zorg zijn tevens meerdere gesprekken gevoerd om ideeën voor te leggen, om feedback te vragen en uitwerkingen te toetsen aan de verwachtingen en visie van Markenheem. Mogelijke weerstanden voor toepassingen voor het advies kunnen voortstromen uit onvoldoende informatievoorziening en betrekking bij het concept. Voldoende 'checks' en informatiedeling met het MT is daarom van belang.

Samenwerkingsorganisaties. Samenwerkingsorganisaties zullen geselecteerd worden op basis van het concept van Markenheem. De stichting is kartrekker in het concept en heeft, beter dan de facilitaire samenwerkingsorganisaties, beeld van de wensen en benodigdheden voor het behandelen van VPT-cliënten. Om de rol van de samenwerkingsorganisaties te verduidelijken zijn de voorwaarden vanuit het adviesrapport overzichtelijk weergegeven en gebaseerd op het standaard aanbod van organisaties zoals beschreven op diverse websites. Op deze manier kunnen de organisaties hun specialisme inzetten. Om draagvlak te creëren is het van belang hen op korte termijn te betrekken bij de totstandkoming van het concept en een actieve relatie te onderhouden om onderlinge feedback uit te wisselen om tot hogere prestaties te komen (Marcus & van Dam, 2019). Mogelijke weerstanden komen mogelijk voort uit het niet passen van de dienstverlening bij de organisatie, het financieel niet aantrekkelijk zijn van het uitvoeren van een samenwerking of hebben van onvoldoende capaciteit om te kunnen voldoen aan de voorwaarden. Om dit tegen te gaan zal ook met samenwerkingsorganisaties op korte termijn het concept besproken moeten worden om te controleren wat er mogelijk is.

Projectteam van Wonen met een plus. De belangen van de projectteams zijn meegenomen door deel te nemen aan een multidisciplinaire brainstorm dag over Wonen met een plus bij Markenheem en de ideeën en belangen die genoemd zijn mee te nemen. Zo bleek bijvoorbeeld dat volgens de andere teams een hoog belang ligt bij technologie, welzijn en het sociale netwerk van de cliënt. Ook voor de projectteams geldt dat het van belang is hen te betrekken bij het concept en onderlinge feedback uit te wisselen. Het adviesrapport kan hierbij gelden als basis en afgestemd worden op de overige disciplines binnen Wonen met een plus. Mogelijke weerstanden kunnen nog voortkomen uit ontevredenheid over de aansluiting van het dienstverleningsconcept op de overige aspecten van VPT. Hiervoor ligt een grote verantwoordelijkheid bij de projectleider. Het concept kan niet definitief worden gekozen zonder afstemming te hebben met de overige VPT aspecten.

Uitvoerend medewerkers bij Wonen met een plus. De belangen van de uitvoerend medewerkers zijn meegenomen in de kritische succesfactoren voor de aspecten van dienstverlening. Om draagvlak te creëren voor het concept bij de medewerkers en om het gewenste resultaat te bereiken zullen zij volgens het DINAMO-model de uitvoer willen, kunnen en moeten (BOOM Strategie en Communicatie, 2022). Dit betekent dat er voor het 'moeten' interne en externe druk moet worden gecreëerd door de noodzaak uit te leggen. Voor het 'kunnen' is het van belang dat de juiste medewerkers worden geselecteerd en voldoende kennis wordt opgebouwd door trainingen en uitleg. Voor het 'willen' zullen de medewerkers de meerwaarde moeten begrijpen en betrokken zijn bij het veranderproces. Er zijn verschillende mogelijke weerstanden. Volgens Groen et al. (2022) kan er weerstand ontstaan bij medewerkers bij verandering om angst voor functieverandering, angst voor het onbekende, onvoldoende ondersteuning van of vertrouwen in leidinggevende(n) en/of niet betrokken zijn bij besluitvorming over de verandering. Om hiermee om te gaan moeten volgens hen de weerstanden worden geadresseerd, enthousiastelingen en sceptici geïdentificeerd, de juiste mensen betrokken en de effectiviteit worden gemeten. Op deze manier kan ermee worden omgegaan en bijgestuurd.

Bewoners van Wonen met een plus en hun sociale netwerk. De kritische succesfactoren voor de dienstverlening zijn mede gebaseerd op het cliëntperspectief en de kaders waarin een cliënt taken nog zelf kan uitvoeren. Als een bewoner of hun sociale netwerk een dagelijkse taak niet meer zelf kan, ondersteunt Markenheem. Hiermee worden de belangen in acht genomen. Om draagvlak voor het concept te creëren bij cliënten is het van belang, samen met de andere onderdelen van Wonen met een plus, het aanbod te baseren op de wensen en behoeftes vanuit cliëntperspectief. Mogelijke weerstanden ontstaan zodra er onvoldoende afstemming is tussen de taakverdeling en uitvoer ongeschikt is. Daarom is veel communicatie van groot belang.



Gemeente en overheid. De gemeentes en overheid hebben belang bij toename in geschikte huisvesting voor ouderen met een zorgvraag. Het percentage Nederlanders wat 75+ is zal in 2040 ten opzichte van 2020 met meer dan 5% van het totaal aantal Nederlanders toenemen en het aantal geschikte woningen voor ouderen moet met een half miljoen toenemen (Willems & Faessen, 2021). Er is rekening gehouden met de gemeentes en overheid door de kaders op de overheidswebsites in acht te nemen. Tevens is de visie vanuit Markenheem gebaseerd op de wensen van de gemeente en is al in een vroeg stadium vanuit het managementteam samenwerking gezocht met hen. Veel weerstand is vanwege de grote belangen vanuit gemeente en overheid niet verwacht. De samenwerking moet wel worden doorgezet, zodat Markenheem niet voor verrassingen komt te staan.

Zorgkantoor. Het belang van het zorgkantoor is meegenomen door de kaders vanuit de overheid te honoreren. Wanneer Markenheem hier aan voldoet, is het een goedgekeurde woonsituatie voor een cliënt. Om draagvlak te creëren is het ook bij het zorgkantoor van belang hen te betrekken bij de totstandkoming en een actieve relatie te onderhouden voor feedback (Marcus & van Dam, 2019). Weerstand kan ontstaan zodra de zorg en dienstverlening niet op voldoende niveau is volgens het zorgkantoor. Voldoende samenwerking en communicatie is daarom van belang.

Onwonenden en buurtgenoten. De geïnterviewde ervaringsdeskundigen geven aan een hoog belang te zien bij een gemeenschapszin. Dit wordt tevens benadrukt door Stichting Markenheem. De omwonenden hebben tevens baat bij een prettige gemeenschap en kunnen eventueel gebruik maken van voorzieningen bij Wonen met een plus. Een hechte buurt heeft tevens een signalerende functie en kan bijdragen aan het welzijn van cliënten. Het is daarom van belang hen te betrekken bij het concept en enthousiast te maken over het concept. Draagvlak is tevens van belang om eventuele weerstand tegen te gaan. Hiervoor is het, volgens het DINAMO-model, van belang voldoende veranderbereidheid te creëren en het gedrag hier vervolgens naar te omvormen (BOOM Strategie en Communicatie, 2022). Concrete acties hiervoor zijn het benadrukken van de interne druk en externe noodzaak en de belangrijke rol die de buurt kan spelen in het welzijn van de cliënt. Ook de meerwaarde voor de buurt, zoals gebruik kunnen maken van gemeenschappelijke faciliteiten en deelname aan buurtactiviteiten, zullen benadrukt moeten worden. Tevens is voldoende informatievoorziening van belang. Markenheem zal dus als eerste concrete actie moeten beginnen met het informeren van de toekomsite omwonenden en buurtgenoten.



3. Maatschappelijke impact

Wonen met een plus heeft als doel ouderen prettig en gezond thuis te laten wonen, in een situatie die voor hen passend is. De diensten zoals schoonmaak, eten en drinken en hulp bij het doen van de was maken dit mogelijk. Het zorgt ervoor dat de cliënten in hun eigen vertrouwde wijk kunnen blijven wonen in plaats van op een gegeven moment te moeten verhuizen naar een verpleeghuis. Cliënten kunnen daardoor bijvoorbeeld nog steeds een kopje koffie drinken met hun buurvrouw, naar de sportvereniging blijven gaan en hun vertrouwde wandeling blijven maken. Cliënten blijven dus verbonden met hun vertrouwde omgeving en de maatschappij waar ze zo gewend aan zijn geraakt.

De maatschappelijke impact van een concept en de gemaakte keuzes zijn het beste te meten aan de Sustainable Development Goals (SDG's) van de United Nations (z.d.). In dit hoofdstuk wordt weergegeven wat de impact is van de dienstverlening en gemaakte keuzes bij Wonen met een plus.

SGD 3. Goede gezondheid en welzijn.

De dienstverlening bij Wonen met een plus is onderdeel van het leveren van de juiste zorg en ondersteuning bij ouderen thuis. Het percentage Nederlanders wat 75+ is zal in 2040 ten opzichte van 2020 met meer dan 5% toenemen (Willems & Faessen, 2021), wat betekent dat een toename van aanbod in zorg voor ouderen cruciaal is. Indien deze toename niet plaatsvindt, zal er voor een grote groep ouderen onvoldoende toegang zijn tot middelen voor goede gezondheid en welzijn.

In SDG 3.4 wordt beschreven dat preventie in de zorg van groot belang is. Het gezamenlijk doen van sportieve en prikkelende activiteiten helpt dementie en andere gezondheidsklachten voorkomen of verminderen (Alzheimer Nederland, z.d.) waardoor cliënten langer mee kunnen doen in de maatschappij. Door de functie 'leefondersteuner' vorm te geven volgens de kaders zoals beschreven in het adviesrapport, is er aandacht voor sociaal-culturele en recreatieve activiteiten en wordt een maatschappelijke impact behaald. In het rapport is de keuze gemaakt voor het leggen van de regie bij cliënten en niet volgens de intramurale werkwijze als zorgorganisatie activiteiten te organiseren. Uit de interviews met de ervaringsdeskundigen blijkt dat hierdoor hogere resultaten worden gehaald, een cliënt doet liever iets met een familielid of vriend(in) dan met een zorgprofessional. Door hier als Markenheem wel op aan te moedigen en te adviseren over leuke verenigingen en activiteiten in de buurt, wordt gehoopt eenzaamheid tegen te gaan en aan verdere preventie te werken. Volgens De Staat van Volksgezondheid en Zorg (2020) is namelijk 53,6% van de Nederlanders in de leeftijdsgroep 75-84 jaar eenzaam. Bij de 85-plussers is zelfs 65,9% eenzaam. Door stimulatie op dit onderwerp draagt Wonen met een plus niet alleen bij aan fysieke gezondheid, maar wordt een prettige daginvulling gerealiseerd en eenzaamheid bestreden.

Waar bij traditionele zorg met name aandacht is voor het fysiek welbevinden van een cliënt, zorgen de vele uren dat een leefondersteuner langs komt voor een vertrouwensband en een gemakkelijker gesprek over welzijn. Indien de keuze zou zijn gemaakt in het advies de taken die een leefondersteuner uitvoert onder verschillende functies in te delen, komen veel meer verschillende gezichten langs en is de onderlinge band tussen medewerker en cliënt minder.

De keuze om een leverancier voor de maaltijden te laten zorgen, in plaats van een leefondersteuner te laten koken met een cliënt, komt tevens het werken aan goede gezondheid tegemoet. Een leverancier heeft kennis van maaltijden die voldoen aan medisch noodzakelijk dieet, waar een leefondersteuner lastig dezelfde kunde kan verkrijgen. Een goed dieet is van belang voor de gezondheid en verkleint de kans op vroeg overlijden, diabetes en hart- en vaatziekten (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2022). Het verkrijgen van deze extra expertise kan daarmee van groot belang zijn voor de gezondheid van de cliënten.



SDG 11. Duurzame steden en gemeenschappen.

Een duurzame gemeenschap is een gemeenschap waar gezond en veilig kan worden geleefd, en beweging op de woningmarkt plaats vindt (United Nations, z.d.). Op beide aspecten heeft Wonen met een plus invloed. Markenheem geeft in haar visie voor Wonen met een plus aan (zie: bijlage II van het adviesrapport) een sociale woonomgeving te willen creëren waarbij men naar elkaar omkijkt en elkaar kan ontmoeten. Cliënten moeten kunnen leven zoals ze dat altijd al hebben gedaan. Door regelmatig een leefondersteuner, coördinator of leverancier van maaltijden langs te laten komen bij een cliënt wordt een extra laag veiligheid ingebouwd voor de cliënt. Mocht er iets aan de hand zijn, zijn er namelijk regelmatig medewerkers die kunnen signaleren of ingrijpen. Tevens zorgt het adviesgedeelte vanuit Markenheem voor ondersteuning in het maken van gezonde levenskeuzes, zoals bij de boodschappen en maaltijden.

Er is volgens het SDG tevens groot belang bij beweging op de woningmarkt. Dit is een onderwerp wat in Nederland op dit moment veel speelt. Er is in Nederland namelijk veel vraag naar (huur) woningen, en hier worden door de overheid maatregelen tegen ingezet (Ministerie van Algemene Zaken, 2022). Realisatie van een woonvorm voor zorgbehoevende ouderen komt het woningtekort voor deze doelgroep (Willems & Faessen, 2021) tegemoet. In het geval van nieuwbouw heeft deze realisatie tevens als effect dat woningen vrijkomen voor nieuwe bewoners, waardoor aan tegengang van de nationale woningnood wordt bijgedragen. Dit zorgt daarmee voor beweging op de woningmarkt.

SDG 14 en 15. Leven in het water en op het land

Markenheem vindt als ondertekenaar van de Green Deal duurzaamheid en klimaatactie belangrijk. Bij SDG 14 en 15 worden targets beschreven om vervuiling tegen te gaan en ecosystemen te beschermen. In het adviesrapport is er voor gekozen de verantwoordelijkheid voor het inkopen van schoonmaakmiddelen en boodschappen bij de cliënt te laten. Volgens de consumentenbond zijn dit aspecten die door de juiste keuzes te maken invloed hebben op een beter milieu (Aarsman, 2023). De keuze om dit bij de cliënt te laten heeft als gevolg dat Markenheem niet de regie heeft op de keuze van middelen en het moet doen met wat de cliënt inkoopt, ongeacht of de middelen milieuvriendelijk zijn. Zoals beschreven in hoofdstuk 4.4.1 van het adviesrapport kan Markenheem gelukkig alsnog vervuiling en verspilling tegengaan door bijvoorbeeld resultaatgericht schoon te maken, weinig schoonmaakmiddel te gebruiken en de cliënt te adviseren over duurzame alternatieven.



Literatuur

Onderstaand staan de bronnen weergegeven welke in het verantwoordingsdocument geraadpleegd zijn. Bronnen die voor het beroepsproduct gebruikt zijn staan vermeld in de literatuurlijst van het adviesrapport.

Aarsman, A. (2023, 26 juni). Tips om duurzaam boodschappen te doen. Consumentenbond. <https://www.consumentenbond.nl/duurzamer-eten/duurzaam-boodschappen-doen>

Alzheimer Nederland. (n.d.). Dementie voorkomen. Retrieved June 14, 2023, from <https://www.alzheimer-nederland.nl/dementie/oorzaken-preventie/voorkomen>

BOOM Strategie en Communicatie. (2022, January 18). Komen tot veranderbereidheid met het DINAMO-model - BOOM strategie en communicatie. BOOM Strategie En Communicatie. <https://boomstrategie.nl/model/komen-tot-veranderbereidheid-met-het-dinamo-model>

De Staat van Volksgezondheid en Zorg. (2020). Eenzaamheid. De Staat Van Volksgezondheid En Zorg. <https://www.staatvenz.nl/kerncijfers/eenzaamheid>

Gemeente Bronckhorst. (2021, June 12). Woonvisie Bronckhorst 2019-2025. Overheid.nl | Lokale Wet- En Regelgeving. <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR638342>

Groen, R., Boonman, S., Van der Woude, A., & Slaats, B. (2022, 1 november). Deel 1: Omgaan met weerstand in de organisatie tijdens verandertrajecten. Mobilee. Geraadpleegd op 17 augustus 2023, van <https://www.mobilee.nl/nieuws/omgaan-met-weerstand-in-de-organisatie-tijdens-verandertrajecten/>

Marcus, J., & Van Dam, N. (2019). Handboek Organisatie en Management: Een praktijkgerichte benadering (9th ed.). Noordhoff Uitgevers bv.

Ministerie van Algemene Zaken. (2022, August 2). Maatregelen tegen woningnood. Huurwoning Zoeken | Rijksoverheid.nl. <https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning-zoeken/maatregelen-tegen-woningnood>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2022, 18 augustus). Voeding en gezondheid. RIVM. <https://www.rivm.nl/voedsel-en-voeding/gezonde-voeding>

United Nations. (n.d.). Goal 3 | Department of Economic and Social Affairs. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Retrieved June 14, 2023, from <https://sdgs.un.org/goals/goal3>

Willems, J., & Faessen, W. (2021, February 19). Verkenning wonen met zorg 2020-2040 - ABF Research. ABF Research. <https://abfresearch.nl/publicaties/verkenning-wonen-met-zorg-2020-2040/>



Bijlage: Toestemming dataverzameling

Format toestemmingsformulier:

Toestemmingsformulier locatiebezoek en interview voor afstudeeronderzoek Facilitaire Dienstverlening binnen VPT.

We vragen u hieronder aan te geven of u toestemming geeft voor deelname aan dit onderzoek. Leest u hiervoor onderstaande punten goed door.

Als deelnemer aan dit onderzoek:

- Ben ik over aard, methode en doel van dit onderzoek op een voor mij duidelijke wijze geïnformeerd.
- Heb ik genoeg tijd gekregen om over deelname te beslissen
- Heb ik de gelegenheid gehad om vragen te stellen over dit onderzoek
- Weet ik dat deelname vrijwillig is
- Weet ik dat ik op elk gewenst moment kan stoppen met deelnemen aan het onderzoek. Daarvoor hoef ik geen reden te geven.
- Geef ik toestemming voor het verzamelen, bewaren en gebruiken van mijn gegevens voor de beantwoording van de onderzoeksvraag in dit onderzoek.
- Weet ik dat de uitkomsten van dit interview verwerkt kunnen worden in een verslag of (wetenschappelijke) publicatie
- Geef ik toestemming voor hergebruik van mijn gegevens na dit onderzoek voor nu nog onbekend onderzoek dat binnen het vakgebied van dit onderzoek valt. Hierbij worden de erkende ethische normen voor deze vorm van onderzoek in acht genomen.
- Weet ik dat alleen ter controle van de wetenschappelijke integriteit van het onderzoek sommige mensen toegang tot mijn verzamelde gegevens kunnen krijgen.
- Begrijp ik dat alle informatie die ik met betrekking tot deze studie verstrek, niet anoniem zal worden verzameld en tot mij herleidbaar zal zijn.
- Weet ik dat ik inzage kan krijgen in de wijze waarop de gegevens worden verwerkt en bewaard.
- Weet ik dat als ik mij terugtrek, mijn gegevens tot dat moment gebruikt kunnen worden, tenzij ik ook vraag om de reeds verzamelde gegevens te wissen.
- Geef ik toestemming tot het maken van audio-opnames. Deze zijn alleen te beluisteren door de onderzoeker(s) en ter controle van de wetenschappelijke integriteit.
- Geef ik toestemming tot het maken van foto's. Deze zijn alleen te beluisteren door de onderzoeker(s) en ter controle van de wetenschappelijke integriteit.

Ja Nee

Ik heb bovenstaande zorgvuldig gelezen en ga akkoord met deelname aan dit onderzoek/

☐☐

Naam:

Handtekening:

Datum:

Interviewer

Als interviewer verklaar ik dat ik mondeling toelichting heb gegeven over de aard, methode en het doel van het onderzoek. Ik verklaar mij bereid nog opkomende vragen over het onderzoek naar vermogen te beantwoorden.

Naam:

Handtekening:

Datum:

Email:



Toestemming van docent

Dhr. Richard Sueters



Toestemming dataverzameling

Pagina 1 / 2

Algemene gegevens¹

Naam student 1	Jasper Roes
Studentnummer student 1	477298
Naam student 2	nvt
Studentnummer student 2	nvt
Naam student 3	nvt
Studentnummer student 3	nvt
Naam student 4	nvt
Studentnummer student 4	nvt
Naam docent	Richard Sueters
Module	Young Professional Semester
Toets	Beroepsproduct
Schooljaar	4
Kwartiel	3 en 4

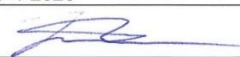
Korte omschrijving geplande data verzameling

Kwantitatief onderzoek: enquêteonderzoek onder de huurders van Markenheem op locatie Schavenweide over de tevredenheid over de organisatie als verhuurder. De onderzoeksvraag hierbij is: Hoe tevreden zijn de huurders van appartementen bij Schavenweide met Markenheem als verhuurder en haar geleverde dienstverlening? Enquête via de post en vermelding van NGWI voorwaarden. Kwalitatief onderzoek: Expert-interviews met Marion Verhey (regionaal projectleider VPT, online interview), Jan Hanhart (woongemeenschap 't Kwarteel, locatiebezoek), Loes Sauer (Projectleider ontwikkeling VPT, online interview) en Melanie te Kaat (Locatiemanager Azora de Schuylenburg, locatiebezoek)

Akkoordverklaring docent

Ik voorzie geen (risico op) schending van de Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (NGWI) of de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij de geplande dataverzameling. Ik geef daarom toestemming de dataverzameling volgens dit voorstel uit te voeren. Deze toestemming is geldig tot zes maanden na ondertekening van dit formulier.

Ondertekening

Datum	19-4-2023
Handtekening student 1	
Handtekening student 2	
Handtekening student 3	

¹ Indien het onderzoek door minder dan vier studenten wordt uitgevoerd, kan een deel van het formulier leeg blijven. Indien het onderzoek door meer dan vier studenten wordt uitgevoerd, kan een tweede exemplaar van dit formulier worden aangehecht met de gegevens van de andere studenten.



Toestemming dataverzameling

Pagina 2 / 2

Handtekening student 4	
Handtekening docent	

saxion.nl



Informatiebrief

Informatiebrief

Als afstudeeropdracht doe ik onderzoek naar de beste invulling van de facilitaire diensten bij levering van VPT bij een zorgorganisatie in de Achterhoek. Hiervoor zou ik graag u als ervaringsdeskundige op het gebied van VPT interviewen over ervaringen en verschillende diensten. Deelname aan het interview is uiteraard geheel vrijwillig.

Het interview wordt getranscribeerd en de resultaten worden verwerkt in het adviesrapport. Indien u dit wenst, kunt u het transcript alvorens het opgenomen wordt in het verslag lezen en aanpassingen en/of toevoegingen voorstellen.

Door deelname aan het onderzoek geeft u toestemming voor het niet anoniem verzamelen van de informatie en herleidbaar zijn hiervan naar u als respondent.

De verzamelde gegevens worden voor het vermelde onderzoeksdoel gebruikt. Ander gebruik van uw verzamelde gegevens wordt niet toegestaan zonder uw toestemming.

Voor zover bekend zijn er geen nadelen verbonden aan deelname aan dit onderzoek.

Om deel te nemen aan het onderzoek wordt u verzocht het toestemmingsformulier door te lezen en te ondertekenen. Zonder dit ondertekende formulier kunnen de resultaten niet verwerkt worden in het adviesrapport. **Op dit toestemmingsformulier staat tevens informatie over de gegevensverzameling, uitvoering van het onderzoek en het gebruik, de opslag en het hergebruik van data.**

Voor meer informatie of vragen kunt u contact met mij opnemen via +31613744090 of 477298@student.saxion.nl. De verantwoordelijke docent, dhr. R. Sueters, is te bereiken via r.a.m.sueters@saxion.nl. In geval van klachten over gegevensbeheer kunt u contact opnemen met Saxion via het Meldpunt Klacht en Geschil: <https://www.saxion.nl/over-saxion/organisatie/klachtenloket>.

Facilitaire dienstverlening bij Wonen met een

Adviesrapport voor Stichting
Markenheem over de uitvoer
van ondersteunende diensten
bij een Volledig Pakket Thuis.

Facilitaire dienstverlening bij Wonen met een plus

Adviesrapport voor Stichting Markenheem over de uitvoer van ondersteunende diensten bij een Volledig Pakket Thuis.

Jasper Roes

Doetinchem, 20-08-2023

Adviesrapport voor Stichting Markenheem te Doetinchem.

Afstudeerproject HBO Facility Management

Saxion University of Applied Sciences

Tutor: MSc. R. Sueters



markenheem
welzijn · zorg · wonen



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het adviesrapport voor de vormgeving van ondersteunende diensten bij Wonen met een plus. Wonen met een plus is het nieuwe woonconcept van Stichting Markenheem waarbij wonen en zorg worden gescheiden op basis van zorglevering via VPT. Dit rapport heb ik geschreven als afstudeeronderzoek voor de opleiding Facility Management te Saxion Deventer gedurende het tweede semester van studiejaar 2022-2023.

Tijdens mijn stage gedurende het eerste semester van het studiejaar heb ik al kennis mogen maken met Markenheem en het woonconcept Wonen met een plus. Ik hoop met dit adviesrapport een dienstverlening te hebben vormgegeven welke past bij de organisatie en toekomstige cliënten. Voor het rapport heb ik mij verdiept in de wereld van de ouderenzorg en de vele bronnen welke hier over schrijven. Dit is voor mij een nieuwe wereld, welke aansluit op de visie van de opleiding Facility Management waarbij de focus altijd ligt op klantbeleving en gastvrijheid.

Ik wil mijn tutor, Richard Sueters, bedanken voor de begeleiding en tips gedurende het afstudeerproces. Deze hebben mij regelmatig nieuwe inzichten gegeven en geholpen met de uitwerkingsmethode van het adviesrapport. Ook de opdrachtgever Henk Steven Beernink, projectleider voor Wonen met een plus Leonie Scheerder, manager extramurale zorg Marieke Stork en alle andere medewerkers Markenheem wil ik bedanken voor de prettige begeleiding, overleggen en feedback. Dankzij hen heb ik inzicht gekregen in de wensen en visie van Markenheem en een concept kunnen vormgeven welke hier hopelijk goed op aansluit. Mijn SLB'er Carla Brouwer wil ik bedanken voor de begeleiding en fijne gesprekken gedurende de opleiding.

Als laatste wil ik de respondenten in het onderzoek bedanken voor de inzichten welke zij mij hebben gegeven. Mede hierdoor is het adviesrapport tot stand kunnen komen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Jasper Roes

Doetinchem, 20 augustus 2023



Managementsamenvatting

Stichting Markenheem gaat een nieuw woonconcept op de markt brengen, genaamd Wonen met een plus. Wonen met een plus heeft als doel een vitale leefgemeenschap te creëren waar ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. In dit woonconcept wordt zorg geleverd via de leveringsvorm VPT (Volledig Pakket Thuis). De facilitaire aspecten hier een groot deel van uit. Daarom wordt onderstaande vraag beantwoord:

Welke uitvoering van facilitaire dienstverlening is het meest passend voor de nieuwe woonvorm 'Wonen met een plus' zodat Markenheem deze in samenwerking met andere partijen kan aanbieden.

Voor de beantwoording van deze vraag zijn vier ervaringsdeskundigen geïnterviewd. Er is ook een enquête gehouden onder de huurders van een appartement bij de locatie Schavenweide over de tevredenheid over het huidige aanbod aan dienstverlening. In aanvulling hierop is diverse literatuur geraadpleegd via online bronnen, literatuur vanuit de opleiding Facility Management en bronnen afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.

De doelgroep voor wie Wonen met een plus georganiseerd wordt, heeft behoefte aan sociale verbinding (ook wel: noaberschap), tegengaan van eenzaamheid, het houden van eigen regie en een vast contactpersoon. De ouderen staan tevens open voor innovaties, mits het duidelijk is op welke manier deze helpen. Er zijn technologieën die kunnen helpen in de uitvoer, bijvoorbeeld domotica en apparaten die helpen in de operationele uitvoer in de schoonmaak.

Markenheem biedt, indien de cliënt hier (deels) behoefte aan heeft en deze niet zelf wil of kan uitvoeren, verschillende diensten aan. Deze diensten zijn het schoonhouden van de woonruimte, verstrekken van eten en drinken, verstrekken en wassen van platgoed, vervoer naar behandeling en/of begeleiding en recreatieve en sociaal-culturele activiteiten. Persoonsgebonden was, technische dienst en de gedeelde faciliteiten vallen niet onder de indicatie en zijn geen verantwoordelijkheid van Markenheem.

De diensten moeten elk aan een aantal voorwaarden voldoen. Uit de resultaten komt naar voren dat voor de schoonmaak bijvoorbeeld gewerkt moet worden met de norm 'de woning van de cliënt is schoon en leefbaar' en het effectief is resultaatgericht schoon te maken. Cliënten helpen zo veel mogelijk met de uitvoer, maar alleen als dit verantwoord is voor de gezondheid van de cliënt en dit niet tegenwerkt. Voor het verstrekken van eten en drinken moeten zowel de dagelijkse maaltijden als tussendoortjes verzorgd worden. Deze moeten voldoen aan kwaliteitseisen en een eventueel medisch noodzakelijk dieet. Cliënten mogen een vergoeding ontvangen voor boodschappen. Ook het verstrekken en wassen van platgoed valt onder de verantwoordelijkheden van Markenheem. Dit mag gebeuren met de middelen van de cliënt en met medewerking van de cliënt. Voor het organiseren van activiteiten mag met instemming van de cliënten raad een ander alternatief worden aangeboden. Gemeenschappelijke faciliteiten en ontmoetingsplekken zijn van belang om ontmoetingen en activiteiten plaats te laten vinden. Het helpt als medewerkers van Markenheem cliënten stimuleren. Cliënten doen liever een activiteit met de eigen sociale omgeving dan met een zorgprofessional. Vrijwilligers kunnen helpen met het ondersteunen hierin.

Voor persoonsgebonden was is Markenheem niet verplicht ondersteuning aan te bieden. Dit verhoogt wel de zelfstandigheid van een cliënt. Ook technische dienst valt niet onder de verantwoordelijkheid van Markenheem. De dienstverlening zal gecoördineerd moeten worden op zowel cliëntniveau als organisatorisch niveau. De coördinator houdt de interne en externe regels en kaders in de gaten en is een extra contactpersoon voor cliënten. Tevens zal deze de PDCA-cyclus in de gaten houden.

Investerings voor de dienstverlening kunnen bekostigd worden in de indicatie middels de Normatieve Investerings Component (NIC). Afhankelijk van de uiteindelijk gekozen exploitatie, zullen de gemiddelde jaarlijkse investeringskosten rond de €40 liggen per cliënt per jaar voor de dienstverlening. De exploitatie ligt, tevens afhankelijk van de gekozen exploitatie, tussen de €155.000 en €165.000 per jaar voor een groep van 12 cliënten. Om kosten te besparen kan bijvoorbeeld levering van maaltijden uitbesteed worden, geen kantoorruimte gehuurd worden en kan er voor gekozen worden de coördinator het advies over activiteiten en daginvulling op zich te laten nemen.



Een leverancier of samenwerkingspartner moet aansluiten op de strategiepunten en kritische succesfactoren. Daarnaast moet vooral de kwaliteit worden gewaarborgd, een goede prijs-kwaliteit verhouding aanwezig zijn en goede afstemming plaats vinden.

De meest passende uiteindelijke vormgeving van de dienstverlening is een uitvoer waarbij alle aspecten op elkaar afgestemd en in overleg met de cliënt vastgelegd zijn. De uitvoer sluit aan op de cliënt, voldoet aan regelgeving, is bij de tijd, van voldoende kwaliteit en past in het financiële plaatje. Hierbij werken Markenheem en samenwerkingsorganisaties vanuit dezelfde visie en hebben ze het gezamenlijke doel de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen laten wonen.

Door de ondersteuningstaken zo veel mogelijk te combineren onder dezelfde functie wordt beter aangesloten op de wensen van de cliënt, is personeel efficiënt en duurzaam in te zetten en kan kwaliteit gewaarborgd worden.

De cliënt behoudt altijd de eigen regie en staat centraal. Markenheem ondersteunt de cliënt waar nodig, als het niet meer zelf of met hulp van de eigen sociale omgeving gaat. De cliënt woont zo lang als mogelijk zelfstandig thuis, met een vertrouwde omgeving. De leefondersteuner kan langskomen voor het huishouden, de schoonmaak, het wassen van de handdoeken en het beddengoed en functioneert als aanjager voor het deelnemen aan activiteiten en ontmoetingen. Over het bestellen van boodschappen of andere (buiten de indicatie vallende) aspecten kan de leefondersteuner adviseren, maar deze voert hij of zij niet uit. De ondersteuning is altijd resultaatgericht en heeft het doel de woning schoon en leefbaar te laten zijn. Omdat de leefondersteuner vaak langskomt, kunnen deze en de cliënt een vertrouwensband opbouwen en zo ontdekken wat de cliënt nog zelf kan en waar hij of zij meer hulp bij nodig heeft.

Markenheem wordt geadviseerd een externe partij de maaltijden te laten leveren. Deze samenwerkingspartij kan dit goedkoper faciliteren dan wanneer Markenheem intern de maaltijden verzorgt. Markenheem kan zich hierdoor focussen op haar kerntaken. De maaltijdleverancier verzorgt maaltijden die voldoen aan de dieetwensen van de cliënt en deze kan altijd kiezen tussen een paar opties. Als de cliënt zelf wil koken of hier een andere optie voor heeft, zoals iemand uit het eigen sociale netwerk of een andere leverancier, ontvangt de cliënt het gedeelte wat normaal gesproken voor de maaltijden uitgegeven wordt als vergoeding..

De cliënt is samen met de verhuurder verantwoordelijk voor de woning. Markenheem wordt geadviseerd hier niet bij betrokken te raken. De verhuurder is tevens verantwoordelijk voor het onderhoud, de schoonmaak en de veiligheid van de gemeenschappelijke faciliteiten.

De coördinator bewaakt de kwaliteit van de ondersteuning en stemt deze multidisciplinair af. Er wordt gewerkt vanuit de principes van positieve gezondheid en de coördinator is beschikbaar voor vragen van de cliënt. De coördinator is op de hoogte van de ontwikkelingen en kan deze intern en met samenwerkingspartijen bespreken.

Waar Markenheem geen ondersteuning biedt kunnen vrijwilligers en het sociale netwerk van de cliënt bijspringen. Deze helpen met het organiseren van activiteiten, de connectie van Wonen met de plus met de leefgemeenschap en het kennis laten maken van een cliënt met wat er allemaal te doen is in de omgeving.

Om het concept toe te kunnen passen zal dit eerst aan de doelgroep voorgelegd moeten worden, afgestemd met de overige projectgroepen en samenwerkingspartijen benaderd worden. Technologieën worden aanbevolen eerst uit te testen. Daarnaast wordt Markenheem aanbevolen de kaders waarin een cliënt zelf onderdelen van de diensten uit kan voeren vast te leggen, de functieprofielen verder te specificeren en de cliëntenraad te betrekken.



Inhoud

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
Lijst van figuren en tabellen	7
1. Inleiding	8
1.1 Het vraagstuk	8
1.2 Onderzoek	9
1.3 Leeswijzer	9
2. Theoretisch kader	10
2.1 Kernbegrippen	10
2.2 Modellen	13
3. Onderzoeksmethoden	14
3.1 Waarnemingsmethoden	15
3.2 Analysetechnieken	17
4. Resultaten	18
4.1 Doelgroep	18
4.1.1 Resultaten uit literatuuronderzoek	18
4.1.2 Onderzoek door Bureau Vijftig	20
4.1.3 Deelconclusie	21
4.2 Selectie van facilitaire diensten	22
4.2.1 Resultaten uit deskresearch	22
4.2.2 Resultaten uit kwalitatief onderzoek	23
4.2.3 Deelconclusie	24
4.3 Trends en ontwikkelingen	25
4.3.1 Trends in de ouderenzorg	25
4.3.2 Trends in diensten en faciliteiten	27
4.3.3 Deelconclusie	28
4.4 Succesfactoren	29
4.4.1 Schoonhouden van de woonruimte	30
4.4.2 Verstrekken van eten en drinken	33
4.4.3 Verstrekken en wassen van platgoed	36
4.4.4 Vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang	38
4.4.5 Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten	39
4.4.6 Persoonsgebonden was	42
4.4.7 Technische dienst	43
4.4.8 Gedeelde ruimte(s) en bijbehorende faciliteiten	44
4.4.9 Organisatie en aansturing van dienstverlening	46
4.4.10 Deelconclusie	48



4.5 Budgettering	51
4.5.1 Scenario's	52
4.5.2 Investerings	53
4.5.3 Exploitatie	59
4.5.3 In- of uitbesteden maaltijdvoorzieningen	64
4.5.4 Deelconclusie	65
4.6 Leveranciers	66
4.6.1 Intern perspectief	66
4.6.2 Cliëntperspectief	67
4.6.3 Deelconclusie	68
5. Conclusie	69
5.1 Conclusies	69
5.2 Advies	73
5.2.1 Schoonmaak en ondersteuning in het huishouden	73
5.2.2 Levering en wassen van platgoed	74
5.2.3 Eten en drinken	74
5.3.4 Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten	75
5.3.5 Vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang	75
5.3.6 Persoonsgebonden was	76
5.3.7 Organisatie en aansturing	76
5.3.8 Verhuurder en gemeenschappelijke ruimte(s)	77
5.3.9 Financieel perspectief	77
5.3 Discussie	78
5.4 Aanbevelingen	79
Nawoord	81
Literatuur	82
Bijlagen	89
Bijlage I: Uitkomsten enquêteonderzoek	89
Bijlage II: Praatplaat Samen in de regio	97
Bijlage III: Roosters voor berekening kosten reizen en pauzes	100
Bijlage IV: Voorbeeld toetsing van literatuur aan AAOCC-criteria	103
Bijlage V: Vragenlijst huurderstevredenheid	104
Bijlage VI: Rollen in de cliëntondersteuning	108
Bijlage VII: Diensten VPT volgens HevoFame	109



Lijst van figuren en tabellen

Figuur 1	: PDCA-cyclus	Pagina 12
Figuur 2	: Visualisatie verhouding tussen onderzoeken en deelvragen	Pagina 13
Figuur 3	: Zorgprofielen 4VV, 5VV en 6VV gevisualiseerd	Pagina 18
Figuur 4	: Inzichten vanuit het onderzoek van Bureau Vijftig over de doelgroep van Wonen met een plus	Pagina 20
Figuur 5	: Deelvraag over de doelgroep	Pagina 20
Figuur 6	: Deelvraag over de selectie van facilitaire dienstverlening	Pagina 23
Figuur 7	: Deelvraag over de trends en ontwikkelingen	Pagina 27
Figuur 8	: Deelvraag over de succesfactoren en randvoorwaarden	Pagina 47
Figuur 9	: Deelvraag over de budgettering	Pagina 64
Figuur 10	: Afwegingen in- of uitbesteden volgens Drion en van Sprang	Pagina 65
Figuur 11	: Inkoopproces volgens Beckers en Roelofs	Pagina 66
Figuur 12	: Deelvraag over leveranciers	Pagina 67
Tabel 1	: Diensten bij Wonen met een plus	Pagina 23
Tabel 2	: Vergoedingen per zorgprofiel in de WLZ voor VPT	Pagina 50
Tabel 3	: Scenario's in de exploitatiebegrotingen	Pagina 51
Tabel 4	: Investeringsbegroting scenario één	Pagina 53
Tabel 5	: Investeringsbegroting scenario twee	Pagina 55
Tabel 6	: Investeringsbegroting scenario drie	Pagina 57
Tabel 7	: Exploitatie scenario één	Pagina 60
Tabel 8	: Exploitatie scenario twee	Pagina 61
Tabel 9	: Exploitatie scenario drie	Pagina 62



1. Inleiding

Stichting Markenheem biedt verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg aan ongeveer 380 cliënten op vijf locaties, en tevens 450 cliënten dagbesteding. Daarnaast biedt Markenheem zorg en verpleging thuis aan ruim 700 cliënten en helpen ze 1100 cliënten bij hulp in de huishouding. Daarnaast biedt de organisatie persoonsalarmering, tijdelijk verblijf en appartementenverhuur. Markenheem richt zich op de regio's Bronckhorst en Doetinchem (Markenheem, 2022).

De zorg in Nederland komt steeds verder onder druk te staan. Door de overheid is lang ingezet op verpleeg- en verzorgingshuizen. Het afgelopen decennium verschuift de focus steeds meer naar zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen, en zorgvormen hieromheen. De verwachting is in 2040 ongeveer 225.000 cliënten met een indicatie verpleging en verzorging in Nederland te hebben. In 2020 was dit nog maar 130.000 (Willems & Faessen, 2021).

1.1 Het vraagstuk

Om een deel van de toenemende vraag naar verpleging en verzorging in te vullen is het Volledig Pakket Thuis (VPT) in het leven geroepen. Bij VPT worden zorg en wonen gescheiden, en is één organisatie verantwoordelijk voor de coördinatie van zorg in de woning van een cliënt. Door de zorg extramuraal te organiseren, wordt er een groter beroep gedaan op het sociale netwerk van een cliënt en is de aanbieder niet verantwoordelijk voor de woonomgeving. Met VPT wordt beter ingespeeld op de wens van cliënten om langer zelfstandig te blijven wonen (CZ zorgkantoor, 2022).

Onder VPT vallen verpleging, persoonlijke verzorging, begeleiding, behandeling, vervoer naar behandeling en/of begeleiding, verstrekken van eten en drinken, schoonhouden van de woonruimte en logeeropvang. Aspecten als woningaanpassingen, mobiliteitshulpmiddelen en roerende voorzieningen zijn geen onderdeel hiervan en daarmee geen verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023).

Stichting Markenheem ziet toekomst in deze leveringsvorm en heeft het concept Wonen met een plus tot stand gebracht. Hierbij wordt in een geclusterde woonvorm VPT ingezet, met als doel een vitale leefgemeenschap te creëren voor wie hier bewust voor kiest of dit nodig heeft (Stichting Markenheem, 2022b)¹. In eerste instantie zal dit plaatsvinden in de aanleunwoningen (huurappartementen) bij de woonzorglocaties van Markenheem, later eventueel ook in de wijk (H.S. Beernink, persoonlijke communicatie, 17-04-2023). De bedoeling hierbij voor Markenheem is om niet alles zelf te gaan organiseren maar hiervoor de samenwerking aan te gaan met andere partijen.

De facilitaire aspecten van Wonen met een plus maken een belangrijk onderdeel uit van VPT. Net zoals in een verpleeghuis, moet de uitvoer hiervan voldoen aan kwaliteitskaders en als prettig ervaren worden door de cliënt. De uitvoerders van facilitaire diensten hebben tevens een belangrijke toegevoegde waarde voor een cliënt en dragen vaak ook een sociale functie (Melanie te Kaat, Interview, 12-04-2023).

Voor Stichting Markenheem wordt daarmee de volgende managementvraag uitgewerkt:

Welke uitvoering van facilitaire dienstverlening is het meest passend voor de nieuwe woonvorm 'Wonen met een plus' zodat Markenheem deze in samenwerking met andere partijen kan aanbieden.

¹ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



1.2 Onderzoek

Het onderzoek heeft tot doel aan Stichting Markenheem een advies te kunnen geven over de meest passende uitvoer van de facilitaire diensten binnen Wonen met een plus.

De onderzoeksvraag behorende bij het onderzoek is als volgt:

Welke uitvoer van facilitaire dienstverlening is het meest passend voor de nieuwe woonvorm 'Wonen met een plus'?

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is onderstaande kennis benodigd:

1. Hoe ziet de doelgroep voor 'Wonen met een plus' eruit?

Het advies over de dienstverlening moet aansluiten bij de doelgroep van het concept. Zonder deze kennis kan het concept niet slagen. Het is hiervoor belangrijk om landelijke en regionale informatie te verzamelen en ervaringen binnen vergelijkbare concepten en van huidige bewoners van Markenheem te verkrijgen.

2. Welke facilitaire diensten moeten aangeboden worden binnen 'Wonen met een plus'?

Er moet bepaald worden welke diensten mogelijk (aanvullend op de verplichte onderdelen vanuit VPT) een toegevoegde waarde zijn op het leven van cliënten.

3. Welke trends en ontwikkelingen binnen de geselecteerde facilitaire diensten kunnen toegepast worden bij 'Wonen met een plus'?

Markenheem heeft met de kernwaarde 'bij de tijd' de wens trends en ontwikkelingen welke van toegevoegde waarde zijn toe te passen. Het is daarom van belang kennis te verkrijgen over welke trends en ontwikkelingen spelen bij de scope van dit onderzoek.

4. Wat zijn de succesfactoren van de uit te voeren facilitaire diensten en aan welke randvoorwaarden moeten deze voldoen?

Voor de vormgeving van de dienstverlening is het van belang om overzichtelijk te kunnen weergeven wat hier de succesfactoren van zijn. De verzamelde kennis zal (gebundeld) de succesfactoren bepalen.

5. Op welke manier kan de facilitaire dienstverlening gebudgetteerd worden binnen de nieuwe woonvorm?

Als het advies niet overeenkomt met het beschikbare budget voor de levering van VPT is deze niet bruikbaar. Daarom is het van belang hier informatie over te verkrijgen en de kaders voor levering te kunnen bepalen.

6. Aan welke randvoorwaarden moeten de leveranciers van de facilitaire diensten voldoen om te passen als aanbieder binnen de woonvorm 'Wonen met een plus'?

Indien gekozen wordt om externe leveranciers of samenwerkingspartijen een rol te geven in het dienstverleningsproces moeten deze voldoen aan voorwaarden. Er is kennis nodig om deze voorwaarden te kunnen bepalen.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt het theoretisch kader beschreven. Hierin worden definities gegeven voor kernbegrippen en relevante modellen beschreven. Hoofdstuk drie beschrijft de onderzoeks- en waarnemingsmethoden en geeft weer hoe de verkregen informatie geanalyseerd is. Hoofdstuk vier geeft de resultaten weer aan de hand van de deelvragen welke gesteld zijn in hoofdstuk 1.2. Als eerste worden de doelgroep en onderdelen van dienstverlening beschreven. Vervolgens worden de trends en ontwikkelingen, kritische succesfactoren voor de ondersteuning en budgettering beschreven. Als laatste worden randvoorwaarden voor eventuele leveranciers opgesomd. In hoofdstuk vijf wordt de onderzoeksvraag beantwoord en een advies gegeven voor de uitvoer. In dit hoofdstuk worden de resultaten ook gediscussieerd en worden aanbevelingen gedaan.



2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden de kernbegrippen, bijbehorende definities en relevante modellen beschreven. Voor verdere informatie over dataverzameling, bevindingen en discussie kan het verantwoordingsdocument geraadpleegd worden.

2.1 Kernbegrippen

Onderstaand staan de geselecteerde definities voor de kernbegrippen in dit adviesrapport beschreven.

Wonen met een plus

Markenheem hanteert in het door hen opgestelde document 'Praatplaat Samen in de regio' (zie: bijlage II) de volgende definitie: *'Wonen met een plus is eigentijds woonconcept en kan breder worden ingezet dan alleen voor ouderen. Met het woonconcept wordt gestreefd naar het creëren van een vitale leefgemeenschap voor mensen die hier bewust voor kiezen of dit nodig hebben voor het behoud van hun zelfstandigheid. Wonen met een plus houdt ook in dat gewoond kan worden in een veilige woonomgeving, waarin men ook bereid is naar elkaar om te kijken. Een sociale woonomgeving waarin men elkaar kan ontmoeten: bewoners kunnen hun leven leiden zoals zij dit altijd hebben gedaan. Zij kunnen vertrouwen op zorg, ondersteuning en dienstverlening die volgens afspraak worden geleverd en indien mogelijk en gewenst ook op zorg die zij dag en nacht kunnen oproepen in het geval van nood. Wonen met een plus is een netwerkaanpak, waarbij iedere keer opnieuw wordt gezocht hoe de lokale verbindingen tot een meerwaarde kunnen leiden. Door de lokale verbinding tot stand te brengen is het niet alleen een woonconcept binnen een gebouw, maar wordt er gestreefd naar een woon-leef-wijk concept.'* (Stichting Markenheem, 2022b) Er wordt actief samenwerking gezocht met welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en sociale teams voor het bewerkstelligen van het woon-leef-wijk concept en een vitale leefgemeenschap (L. Scheerder, e-mail, 16-06-2023)

Wonen met een plus is een woonconcept waarbij wordt ingezet op een vitale leefgemeenschap in een veilige, sociale en betrouwbare omgeving. Door lokale verbinding te verwezenlijken wordt er gestreefd naar een woon-leef-wijk concept waarbij Markenheem verantwoordelijk is voor de aspecten waar zij goed in zijn (het leveren van zorg), en externe partijen worden betrokken om hun expertises te kunnen benutten.

VPT (Volledig Pakket Thuis)

De zorg binnen Wonen met een plus zal volgens VPT geleverd worden. Volgens het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2022b) wordt VPT als volgende beschreven: *Het 'volledig pakket thuis' (vpt) is een 'pakket zorg' voor mensen met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Het vpt is een leveringsvorm: de manier waarop u de zorg ontvangt. Bij een vpt blijft u thuis wonen en levert een zorginstelling het volledige pakket zorg (...) Welke zorg in uw 'pakket' zit, staat in uw zorgprofiel*. Willems en Faessen (2021) omschrijven het als een concept op het scheidsvlak van extra- en intramuraal verblijf, waarbij dezelfde verpleging en verzorging wordt geleverd maar aan huis in een zelfstandige woning. Azora (z.d.), een zorgorganisatie in de nabije omgeving waarmee Markenheem veel samenwerkt, beschrijft VPT als het ontvangen van zorg en diensten in de voordelen van het eigen appartement.

Volledig Pakket Thuis is voor Markenheem de scheiding tussen wonen en zorg. Markenheem zal verantwoordelijk zijn binnen Wonen met een plus voor de zorg en ondersteuning, terwijl een andere organisatie en/of de cliënt zelf de woning faciliteren.



Facilitaire dienstverlening

In de NEN 2748 wordt de hoofdgroep 'diensten en middelen' onder de scope van facility management geplaatst. Hieronder zijn de hard- en soft services te onderscheiden. Hard services gaan over het gebouw, installaties en onderhoud. Soft services gaan over gebruikersgebonden diensten zoals catering, receptie en andere services met een grote mate van klantcontact. In een verpleeghuis gaat dit over specifieke diensten zoals schoonmaak, maaltijdvoorziening, linnendienst en onderhoud van hulpmiddelen (Drion & van Sprang, 2015). HEYDAY (z.d.) omschrijft facilitaire dienstverlening als het zo goed mogelijk organiseren en uitvoeren van services die de primaire taken van een organisatie ondersteunen. Hierbij gaat het om operationeel, tactisch en strategisch vlak en draagt bij aan het realiseren van doelstellingen en de groei en bloei van een organisatie.

Voor Wonen met een plus is facilitaire dienstverlening de operationele, tactische en strategische organisatie van facilitaire diensten (zoals schoonmaak, maaltijdvoorziening en linnengoed) om de zorg en het welzijn van de bewoner als basiszorg te ondersteunen.

Kritische succesfactor

Volgens DoubleSmart (2022) is een succesfactor een variabele welke van groot belang is om de strategie en koers van een organisatie te bepalen. Een succesfactor maakt het mogelijk de prestaties te beoordelen. Een kritische succesfactor wordt door Drion en van Sprang (2015) beschreven als een variabele die afgeleid is van de criteria die de klant gebruikt bij het beoordelen van dienstverlening. Door deze factoren in acht te nemen kun je bepalen of je vanuit het standpunt van de klant de goede dingen doet. Succesfactoren kunnen volgens hen ook betrekking hebben op financiën, interne processen en innovatie- en leerperspectief. Volgens Perik (z.d.) zijn het factoren die beslissend zijn voor het wel of niet halen van een vooraf opgesteld doel. Om het doel te halen zijn een aantal voorwaarden (factoren) noodzakelijk (kritisch).

Voor Wonen met een plus is een kritische succesfactor een variabele welke noodzakelijk is om de visie van Markenheem succesvol te kunnen realiseren en toekomstbestendige ondersteuning te bieden aan ouderen in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem.

Geclusterde woonvorm

Een geclusterde woonvorm is een woonoplossing waarin wonen, welzijn, zorg en leefbaarheid slim worden gecombineerd (Hörmann, 2020). Het is een collectieve woonvorm, waarbij mensen samen zelfstandig wonen in comfortabele en betaalbare woningen. Er is vaak sprake van een ontmoetingsruimte en sociale activiteiten, wat vervolgens de vraag naar zorg verlaagt (Zuil, 2021). Willems en Faessen (2021) beschrijven het als woningen die samen een groep of complex vormen, waarbij 24 uur aanwezige zorg geen voorwaarde is vanwege verschillende mogelijke leveringen van zorg. Specifieke voorzieningen zijn hierbij niet noodzakelijk, maar bij bijna de helft is een zorgsteunpunt, gemeenschappelijke ruimte, receptie, technische dienst en/of alarmering aanwezig. Wonen met een plus kan ook aangeboden worden buiten een geclusterde woonvorm, bijvoorbeeld gesprekkeld in de wijk (Bureau Vijftig & Stichting Markenheem, 2023).

Een Wonen met een plus wooncomplex is een collectieve en geclusterde woonvorm, waarbij bewoners zelfstandig wonen en specifieke voorzieningen aanwezig of in de buurt zijn om de zorgvraag te verlagen.



Facilitaire regie

Facilitaire regie wordt algemeen beschouwd als het hebben van verantwoordelijkheid voor de levering van dienstverlening als ondersteuning voor de primaire taken van een organisatie (Atkin & Brooks, 2021). Drion en van Sprang (2015) omschrijven het als alle functies en activiteiten die niet direct gerelateerd zijn aan een dienst of huisvesting. Het is het algemene management dat nodig is voor de organisatie, zoals bijvoorbeeld kwaliteitsmanagement, innovatie en beleid. In een whitepaper van de Hospitality Group (2019) wordt de facilitaire regie ook gedefinieerd. Zij leggen het uit als het aansturen van dienstverlening met als doel het creëren van een continue 'match' tussen vraag en aanbod. Het doel daarbij is volgens hen de dienstverlening overeen te laten komen met verwachtingen en wat er nodig is, op tijd en tegen een goede kwaliteit.

Voor Wonen met een plus betekent facilitaire regie de verantwoordelijkheid voor de organisatie van de dienstverlening, met als doel het woon- en leefgenot van de bewoner te bevorderen.

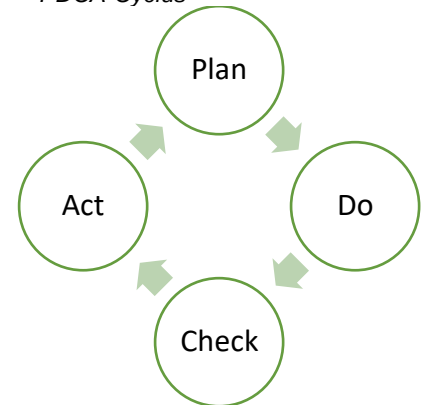


2.2 Modellen

Bij de beschrijving van succesfactoren en randvoorwaarden van facilitaire diensten wordt de PDCA-cyclus in acht genomen (zie: figuur 1). De aspecten hiervan, namelijk: plan, do, check en act, hebben als doel een continue verbeter- en evaluatiecyclus in gang te houden. Door deze in de dienstverlening te hanteren wordt het makkelijker de kwaliteit en affiniteit met de doelgroep te behouden. In de planfase worden doelen en plannen vastgesteld. In de uitvoerfase (do) worden deze uitgevoerd, om in de checkfase geëvalueerd te worden. In de actiefase (act) worden de verbeteringen ondernomen, om vervolgens weer te beginnen aan de planfase (Kooij, 2022).

Figuur 1

PDCA-Cyclus



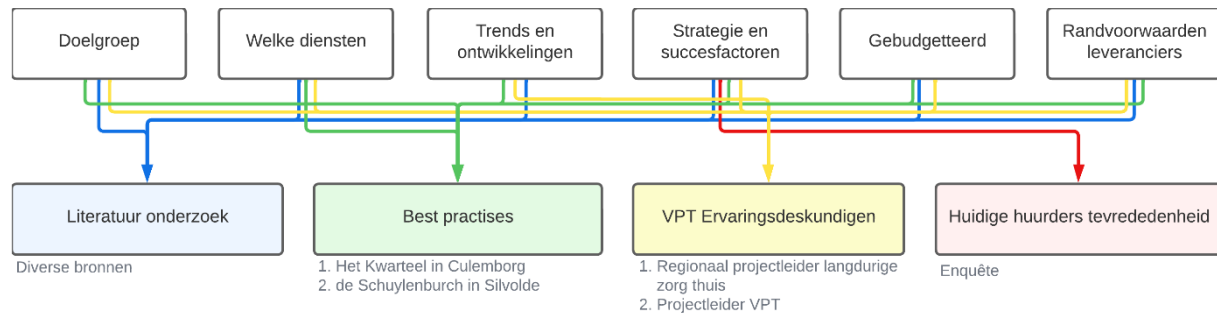


3. Onderzoeksmethoden

In onderstaand hoofdstuk worden de onderzoeken en hierbij behorende strategieën, methoden, eenheden en technieken beschreven. Elk onderzoek heeft als doel een deel van één of meerdere deelvragen te beantwoorden. De verdeling in onderzoeken en welk onderzoek welke vragen betreft staat in figuur 2 uitgewerkt.

Figuur 2:

Visualisatie verhouding tussen onderzoeken en deelvragen



Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is sprake van methodetriangulatie. Er worden verschillende dataverzamelmethode gebruikt welke vaak overlap hebben en onderdeel uit maken van de beantwoording van meerdere deelvragen (Verhoeven, 2018). Figuur 3 visualiseert dit. De mate van diversiteit in onderzoeken versterkt de betrouwbaarheid van de uitkomsten indien deze elkaar versterken en er overlap in is. Dit verhoogt daarmee de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.



3.1 Waarnemingsmethoden

Kwantitatief onderzoek

Om te toetsen wat huurders van huurappartementen vinden van het huidige aanbod aan dienstverlening van Markenheem is een enquête verstuurd. Deze heeft als doel te toetsen in hoeverre aspecten overgenomen kunnen worden voor VPT en welke aspecten om grote verandering vragen. Als populatie zijn de huurders bij locatie Schavenweide geselecteerd, deze bewoners huren namelijk als enigen direct bij Markenheem. Bij andere locaties is een wooncorporatie de verhuurder en worden bij Markenheem slechts enkele diensten afgenomen, zoals wachtlijst beheer, receptie en activiteiten. Het gaat hierbij dus om huurappartementen, wat net als Wonen met een plus niet beschouwd wordt als de intramurale zorg.

Er wordt gebruik gemaakt van surveyonderzoek. Hiervoor wordt een vragenlijst verspreid met gestructureerde antwoordmogelijkheden. De lage mate van flexibiliteit en eenvoudigheid maken dit de meest passende onderzoeksmethode (Verhoeven, 2018). De vragenlijst is schriftelijk verzonden en de respondenten hebben 16 dagen de tijd gekregen om deze ingevuld bij de receptie af te geven. Om anonimiteit verder te waarborgen is ervoor gekozen om bij de verdiepingsvraag over het gebouw waarin de respondent woont de antwoordopties A en E te koppelen. In bouwdeel E zijn namelijk maar twee huurappartementen waardoor de respondent als hij/zij deze invult makkelijk geïdentificeerd kan worden. De vragen zijn opgesteld vanuit de verantwoordelijkheden van Markenheem als verhuurder volgens het informatieboek wat Markenheem uitgeeft aan nieuwe huurders (Visser, 2022)². Deze informatie is aangevuld via persoonlijke communicatie met diverse medewerkers van de facilitaire afdeling en uit eigen ervaringen vanuit stage alvorens dit project. Mogelijke wensen in een nieuw woonconcept zijn niet bevraagd, er is slechts onderzoek gedaan naar de huidige situatie. Hier is namelijk door Bureau Vijftig (2022)¹ een uitgebreid onderzoek over uitgevoerd in opdracht van Markenheem en er zal op deze wijze voorkomen worden dat er bij huidige huurders al verwachtingen worden geschept voor een concept wat mogelijk niet bij hen van toepassing zal zijn.

In de beantwoording is gebruik gemaakt van een Likertschaal. Hiervoor is gekozen wegens de ordinale aard en gebruiksvriendelijkheid voor respondenten (Bhandari, 2022a). Om de toestemming voor dataverzameling te verwerken in de afname, maar ook respondenten niet af te schrikken, is de verklaring onder de laatste vraag genoteerd en staat in de inleiding beschreven dat door deelname aan het onderzoek hier automatisch mee akkoord wordt gegaan. De vragenlijst is per post verzonden vanwege de soms beperkte digitale vaardigheid van huurders en de voorkeur die de huurdersraad op Schavenweide hierover heeft uitgesproken (Huurdersraad Schavenweide, persoonlijke communicatie, 16-03-2023). De vragenlijst is terug te lezen in [bijlage V](#).

Er is gevraagd aan de huurders de vragenlijsten in een afgesloten envelop aan de receptie van de locatie te geven, met als doel de vragenlijsten in een georganiseerde wijze te kunnen ontvangen zonder dat deze door elkaar komen te liggen. De receptie heeft de enveloppen vervolgens via de interne post verzonden naar het kantoor van Markenheem zodat ze verwerkt konden worden.

De populatie voor het kwantitatieve onderzoek bestaat uit 80 personen. Indien er een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gewaarborgd wordt, zijn er 68 reacties nodig (SurveyMonkey, z.d.). Het is daarom niet verstandig een steekproef te trekken, maar de vragenlijst onder de gehele populatie van 80 personen te verspreiden.

² Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



Best Practises

Voor kennisverzameling zijn twee locaties bezocht. Eén locatie die al voor geruime tijd VPT levert (de Schuylenburch van Azora) en één locatie waar ouderen samenwonen welke niet is vormgegeven vanuit eventuele levering van zorg (het Kwartel in Culemborg). Bij beide locaties is een semigestructureerd interview afgenomen op basis van een vragenlijst waarvan afgeweken kon worden en is de locatie bekeken. Beide respondenten hebben ingestemd met het verwijzen naar hen in de verslaglegging met naam. Hiervoor is gekozen omdat beide als ervaringsdeskundige worden geïnterviewd. De rondleiding en/of wandeling op de locaties zijn niet vastgelegd en daarmee niet getranscribeerd of verwerkt voor gebruik in de rapportage. De resultaten zijn meegenomen in de beantwoording van deelvragen door een tekstuele beschrijving en vergelijking hierin tot de andere interviews en verkregen informatie.

Ervaringsdeskundigen

In aanvulling op de twee ervaringsdeskundigen welke als 'best practises' bezocht zijn, zijn twee ervaringsdeskundigen geïnterviewd op semigestructureerde wijze. Hiervoor is van tevoren een vragenlijst opgesteld, echter bestaat de ruimte om hiervan af te wijken en extra informatie te vergaren op bepaalde onderwerpen als het gesprek hiernaar vraagt. Marion Verhey is regionaal projectleider voor langdurige zorg thuis en Loes Sauer is projectleider voor VPT en heeft een facilitaire achtergrond. Beide respondenten hebben ingestemd met het verwijzen naar hen in de verslaglegging met naam. Hiervoor is gekozen omdat beide als ervaringsdeskundige worden geïnterviewd en de lezer van het adviesrapport de validiteit van de informatie kan achterhalen. Loes Sauer heeft gevraagd het transcript na het interview te lezen en heeft alvorens de verwerking van het transcript in dit document enkele aanpassingen en toevoegingen gemaakt. Deze zijn verwerkt in het transcript.

Literatuuronderzoek

Voor alle deelvragen is literatuur gebruikt voor kennisverzameling. Hiervoor zijn diverse zoekmachines gebruikt, namelijk: Google, Google Scholar en de Saxion Bibliotheek. Ook is literatuur welke tijdens de opleiding facility management wordt gebruikt geraadpleegd en zijn diverse interne documenten van Stichting Markenheem gebruikt in de beantwoording. Om de bruikbaarheid van bronnen te beoordelen zijn deze beoordeeld aan de hand van de AAOCC-criteria. Indien de bron niet voldoet aan de criteria, wordt deze niet gebruikt in de onderbouwing. Drie bronnen zijn uitgeschreven volgens de AAOCC-criteria in [bijlage IV](#) om een beeld te scheppen van de werkwijze. Overige bronnen zijn ook getoetst aan dezelfde criteria, echter niet uitgeschreven.

In het document worden verschillende interne documenten geraadpleegd, welke niet publiekelijk toegankelijk zijn. Als de lezer van dit document inzage in een intern document wenst kan deze, mits met toestemming van de opdrachtgever, verzonden worden.



3.2 Analysetechnieken

Kwantitatieve analyse

Voor de kwantitatieve analyse wordt SPSS gebruikt. Nadat hier alle gegevens zijn ingevoerd wordt het codeboek opgemaakt. In de vragenlijst wordt gebruik gemaakt van een Likertschaal.

Omdat bij een Likertschaal niet de exacte intervallen tussen de antwoordcategorieën kunnen worden vastgesteld, valt deze onder ordinale schaal. De interpretatie van het verschil tussen bijvoorbeeld 'zeer waarschijnlijk' en 'enigszins waarschijnlijk' kunnen per respondent verschillen. Dit heeft als effect dat er geen gelijke intervallen tussen de datapunten zijn en er geen intervalschaal aan kan worden gekoppeld (Verhoeven, 2018).

In de analyse worden univariate analyses uitgevoerd. Per vraag wordt een frequentietabel opgesteld welke vervolgens gevisualiseerd in een staafdiagram wordt weergegeven. Ook worden bij de ordinale vragen de modus en mediaan berekend.

Het doel van het overgrote deel van de vragen is om te kijken of eenzelfde uitvoer van dienstverlening gehanteerd kan worden bij Wonen met een plus. Daarom wordt het percentage van de antwoorden op een Likertschaal die zeer of enigszins tevreden aanduiden gezamenlijk benoemd. Ditzelfde wordt gedaan voor het percentage antwoorden die enigszins of zeer ontevreden aanduiden. Door deze te vergelijken kan worden geconstateerd of deze uitvoer over het algemeen gewaardeerd wordt door de bewoners van huurappartementen bij Schavenweide.

De uitkomsten welke van grootste toepassing zijn op beantwoording van de onderzoeksvragen zijn terug te lezen in het hoofdstuk resultaten. De volledige uitkomsten van de enquête zijn terug te lezen in [bijlage I](#). Deze kunnen geraadpleegd worden bij de keuze voor het wel of niet aanbieden van de diensten van het woonzorgcentrum aan cliënten van Wonen met een plus. De opmerkingen die respondenten hebben gegeven bij de laatste vraag zijn niet weergegeven. In overleg met de opdrachtgever (persoonlijke communicatie, 01-06-2023) is gebleken dat deze allemaal de persoonlijke situatie van de huurders betroffen en geen verdiepende informatie voor het onderzoek bieden.

Kwalitatieve analyse

De kwalitatieve onderzoeken vinden allemaal plaats als raadpleging van een ervaringsdeskundige. Dit heeft als effect dat er geen diepgaande analyses plaatsvinden, er is namelijk maar één respondent per vragenlijst. Het proces wordt na afloop van de interviews beschreven en de uitkomsten worden getranscribeerd. Er is geen toegevoegde waarde bij het coderen van de uitkomsten. De resultaten uit de interviews zijn meegenomen in de beantwoording van de deelvragen door een tekstuele beschrijving en vergelijking met online bronnen en andere interviews.



4. Resultaten

Uit de diverse onderzoeken zijn resultaten gekomen om de deelvragen te beantwoorden. In hoofdstuk vier zijn deze weergegeven per onderwerp.

4.1 Doelgroep

Van belang is om, alvorens het aanbod van dienstverlening uit te werken, te weten hoe de doelgroep van Wonen met een plus er uit ziet. De vraag die hierbij belangrijk is volgens Drion en van Sprang (2015) is: *'Hoe zal de klant de werkomgeving en dienstverlening beleven?'*. Volgens hen hangt de beleving namelijk af van de behoefte van de klant.

4.1.1 Resultaten uit literatuuronderzoek

Gemeentes Doetinchem en Bronckhorst, de werkgebieden van stichting Markenheem, zijn onderdeel van de Achterhoek. Deze regio kent een sterke lokale identiteit en de gemeentes in deze regio werken veel samen. In de Achterhoek specifiek speelt de vergrijzing in hoge mate. In tegenstelling tot het gemiddelde in Nederland, neemt de bevolking in de Achterhoek de komende jaren af. Waar nu nog 1,5% van de inwoners in Nederland in de Achterhoek woont, zal dat in 2050 nog slechts 1,2% zijn. Dit gaat gepaard met een relatieve toename van het aantal ouderen. Op zijn hoogtepunt zal 32% van de inwoners van de Achterhoek 65+ zijn. (Koster et al., 2022)

Volgens het onderzoeksrapport door ABF Research genaamd 'Verkenning wonen met zorg 2020 – 2040' (Willems & Faessen, 2022) gaan diverse demografische ontwikkelingen plaatsvinden. In 2040, waar de verwachte piek ligt voor ouderen met zorgvraag, wordt verwacht dat er ongeveer 2,6 miljoen personen van 75 jaar en ouder in Nederland wonen. Dit gaat gepaard met relatief lichte daling van mobiliteitsbeperkingen. In 2020 woonde in Nederland circa 300 duizend cliënten met Wlz-zorg, waarvan 206 duizend in een zorginstelling. Hieronder vallen circa 130 duizend in 2020 en 225 duizend in 2040 onder de verpleging en verzorging. Uitgaande van de sterke groei in VPT (het groeiscenario), welke vanwege het feit dat verpleeghuiszorg niet mag groeien het meest realistisch lijkt, groeit het aantal VPT-cliënten in Nederland van 9400 in 2020 naar 76.000 in 2050.

De verpleging en verzorging in Nederland is vormgegeven via zorgprofielen. Binnen de verpleging en verzorging zijn er zes profielen. Deze zijn als volgt (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2022c):

- 4VV** Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging;
- 5VV** Beschermd wonen met intensieve dementiezorg;
- 6VV** Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging;
- 7VV** Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op begeleiding;
- 8VV** Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op verzorging/verpleging;
- 9VV** Herstelgerichte behandeling met verpleging en verzorging.

Wonen met een plus wordt volgens de Manager extramurale zorg van Markenheem ingericht voor bewoners die nog een eigen regie kunnen voeren, ongeacht of de klachten somatisch of psychogeriatrisch zijn (M. Stork, e-mail, 15-06-2023). Er wordt in de visie op welzijn, zorg en doelgroepen van Markenheem (Ytsma, 2023)³ vermeld dat ouderen met een somatische zorg, eventueel in combinatie met beginnende dementie, extramuraal verzorgd zullen worden. De zorgprofielen die bij Wonen met een plus passen zijn daarmee vooral 4VV en 6VV en eventueel ook 5VV. Op basis van Verpleeg Collectief (z.d.) staan de zorgprofielen uitgewerkt in figuur 3.

³ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.

**Figuur 3:**

Zorgprofielen 4VV, 5VV en 6VV gevisualiseerd



De ouderen welke VPT ontvangen, verkrijgen deze zorg vanuit de Wet langdurige zorg. De eigen bijdrage hieraan is afhankelijk van het bijdrageplichtige inkomen. Deze is in 2023 minimaal €184 en maximaal €996,60 per maand (het CAK, z.d.). De budgettering wordt verder uitgewerkt in [hoofdstuk 4.5](#). De zorg en diensten welke geleverd worden, specifiek onderstaande aspecten, moeten binnen het gegeven budget uitgevoerd worden (Nederlandse Zorgautoriteit, 2022a):

- Verpleging;
- Persoonlijke verzorging;
- Begeleiding;
- Behandeling;
- Vervoer naar begeleiding en/of behandeling;
- Eten en drinken;
- Schoonhouden van de woonruimte;
- Logeeropvang;
- Wassen en verstrekken van platgoed;
- Aanbieden van recreatieve en sociaal-culturele activiteiten.

Uitgaande van bovenstaande lijst vallen het schoonhouden van algemene ruimtes, wassen van kleding, onderhoud en technische dienst niet onder de vergoedingen. Deze zullen als optionele extra service met bijdrage of verwerkt in de huurprijs bekostigd kunnen worden en afgestemd op de doelgroep.



In 2021 is het gemiddeld gestandaardiseerd inkomen voor een 65-plusser in Nederland per jaar €30.800. Dit bedrag ligt ongeveer €9.700 lager dan de inkomensgroep 45 tot 65 jaar (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2022). Ook blijkt dat armoede onder ouderen snel groeit door hoge inflatie. Circa 500.000 ouderen hebben geen buffer voor onverwachte kosten. Een deel van die mensen slaat al warme maaltijden over of mijdt zorg. Er ontstaat steeds meer 'stille' armoede (Vogels, 2022).

Markenheem is werkzaam in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem, welke in de regio 'de Achterhoek' liggen. Uit onderzoek van onderzoek- en adviesbureau Moventem (2020) blijkt dat 42 procent van de Achterhoekers zich meer Achterhoeker voelt dan Nederlander. 71% vindt het behoud van Achterhoeks dialect (zeer) belangrijk en 63% is hier (zeer) trots op. De binding van inwoners met de regio is dus groot, iets wat Markenheem ook naar voren laat komen in haar kernwaarde 'Nabij'. Ze zeggen trots te zijn op hun plek in de samenleving en de mate van sociale verbinding en 'noaberschap' in de Achterhoek (Stichting Markenheem, z.d.).

4.1.2 Onderzoek door Bureau Vijftig

In opdracht van Markenheem heeft Bureau Vijftig (2023)⁴ een inzichtendocument geformuleerd. Deze is gebaseerd op gegevens in hun eigen Nationale 50Plus Panel, een kwantitatief onderzoek uitgevoerd voor Markenheem en publieke bronnen. Voor de facilitaire dienstverlening zijn onderstaand de meest relevante uitkomsten opgesomd:

- In het adherentiegebied van Markenheem is slechts 10% van de ouderen in de laatste vijf jaar komen wonen. De overige 90% woont hier al langer. De drempel om naar een andere gemeente te verhuizen is hoog omdat men gehecht is aan vaste winkels, zorgverleners en de relatie met burens en bekenden.
- 97% van de ouderen vindt het belangrijk om zelf controle en verantwoordelijkheid te hebben over de woning.
- De bereidheid tot het inkopen van diensten om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen is hoog. 67% van de ouderen is geïnteresseerd in hulp in de huishouding en aanvullende diensten en bereid daarvoor te betalen.
- Voor ouderen is het hebben van één contactpersoon, wie beschikbaar is voor vragen en goed bereikbaar is, belangrijk. Het geeft een gevoel van eigenwaarde en herkenbaarheid.
- Ouderen (met name vanaf 70 jaar) willen innovaties omarmen, mits het maar duidelijk is op welke manier het helpt.
- Meer dan de helft van de 65-plussers is eenzaam (53%). Om dit te 'bestrijden' en signaleren is het belangrijk vanuit kracht en positiviteit te communiceren. Het moet oprecht zijn en niet het 'zielige' benadrukken. Effectief zijn het laagdrempelig maken om zinvol bezig te zijn (40% van de leeftijdsgroep 'babyboomers' doet vrijwilligerswerk) en spontane ontmoetingen realiseren (zoals verenigingsactiviteiten, zes op de tien 65 tot 80-jarigen doet het al).

Bureau Vijftig benoemt tevens vijf richtinggevende en bepalende inzichten. Deze staan weergegeven in figuur 4.

⁴ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



Figuur 4:

Inzichten vanuit het onderzoek door Bureau Vijftig over de doelgroep van Wonen met een plus (Bureau Vijftig, 2023)

De vijf richtinggevende en bepalende inzichten voor **Wonen met een Plus**:

- 1** Een eigen haard is goud waard. Een eigen huis, het liefst in de eigen buurt nabij vertrouwde winkels en zorgverleners met fijne burens om het gevoel van sociale en emotionele veiligheid te verhogen.
- 2** Zelf je leven samenstellen. Het behouden van vrijheid en de eigen dag kunnen indelen. Zelf bepalen wie en wanneer je thuis uitnodigt en op pad gaat. Er moeten veel mogelijkheden zijn om zaken op maat in te vullen.
- 3** Technologie helpt om het leven comfortabeler, veiliger en onafhankelijker te maken. Het neemt heel veel drempels wegnemen. Als veilig en fijn blijven wonen door domotica, zorg op afroep en/of aanpassingen mogelijk is, is dat fijn.
- 4** In de regio van Markneem wordt veel gesproken over wonen in relatie tot een toekomst met zorg. Er is een mooie voedingsbodem om het gesprek door te vertalen naar handelingen, met concrete opties en adviezen.
- 5** De behoefte aan gemeenschapszin, ook wel 'nabuurschap', is groot. Mensen willen elkaar opzoeken, samen zijn en dingen ondernemen. Toch is de behoefte aan een eigen plek ook groot. Het bieden van mogelijkheden voor ontmoeting en activiteiten staat los van een echt eigen privé plek.

4.1.3 Deelconclusie

Over de doelgroep van Wonen met een plus is een deelvraag opgesteld (zie: figuur 5). Wonen met een plus moet aansluiten op de doelgroep en de cliënt op basis van zijn of haar zorgprofiel passende zorg en ondersteuning bieden. Hiervoor zijn er binnen VPT verplichte ondersteunende diensten om te leveren, maar kunnen aanvullende services zoals gezamenlijke faciliteiten en het beschikbaar zijn van iemand van de technische dienst de cliënt ontzorgen. Dit past financieel niet allemaal binnen de indicatie, dus zal hier een extra vergoeding voor gevraagd worden.

Figuur 5:

Deelvraag over de doelgroep



De ondersteuning zal moeten passen bij de cliënt, visie van Markneem en de regionale identiteit. Inwoners van de Achterhoek zijn trots op de lokale sociale verbinding en het 'noaberschap', wat tevens vaak helpt bij het tegengaan van gevoelens van eenzaamheid. Meer dan de helft van de 65-plussers is eenzaam. Markneem kan helpen dit tegen te gaan door krachtig en positief te communiceren met de cliënt en hem of haar te begeleiden in het deelnemen aan spontane ontmoetingen en zinvolle bezigheden. De ondersteuning hierin helpt tevens met preventie en het verkleinen van het beroep wat wordt gedaan op de zorg.

Bewoners van Wonen met een plus zijn gehecht aan hun vertrouwde omgeving, vinden het belangrijk om controle en verantwoordelijkheid te houden over de woning en zijn bereid om diensten in te kopen om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen. Er is behoefte aan een vast contactpersoon, wat eigenwaarde en een gevoel van herkenbaarheid bevordert. Tevens zijn ouderen bereid om innovaties te omarmen, mits het maar duidelijk is op welke manier deze helpen.



4.2 Selectie van facilitaire diensten

Markenheem heeft als toekomstige aanbieder van VPT verschillende verantwoordelijkheden. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten, en zijn verplicht een vastgesteld aanbod aan diensten aan te bieden (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023b). Ook heeft de stichting uitgesproken een visie vast te willen stellen op diensten waar zij mogelijk geen verantwoordelijkheid voor hebben, maar waar een cliënt wel een toegenomen levenskwaliteit door kan ervaren (H.S. Beernink, persoonlijke communicatie, 19-01-2023).

4.2.1 Resultaten uit deskresearch

Voor VPT zijn de voor de zorgaanbieder te leveren onderdelen vastgesteld. Dit zijn namelijk: verpleging, persoonlijke verzorging, begeleiding, behandeling, vervoer naar behandeling en/of begeleiding, verstrekken van eten en drinken, schoonhouden van de woonruimte en logeeropvang (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023b). Voor dit adviesrapport worden de onderdelen welke behoren bij de zorg (dus de verpleging, persoonlijke verzorging, begeleiding, logeeropvang en behandeling) niet beschreven. De overgebleven diensten zullen dus het facilitaire aanbod van Markenheem vormen.

Ook planontwikkelaar HevoFame (2021) heeft de onderdelen beschreven welke onder het aanbod van VPT vallen en wat er mogelijk in een aanvullend arrangement aangeboden kan worden. Dit document is terug te vinden in [bijlage VII](#). De aspecten welke door HevoFame worden omschreven die onder de scope van dit adviesrapport vallen zijn:

- Begeleiding naar een buurtkamer;
- Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten;
- Vervoer naar behandeling en/of begeleiding;
- Schoonhouden van het appartement en hulp in het huishouden;
- Aanschaf en wassen van platgoed;
- Toiletpapier;
- Eten en drinken, waaronder medisch noodzakelijk dieet.

De omschrijving over uitvoer van deze selectie, welke voor Markenheem verplicht is aan te bieden binnen de vergoeding voor VPT, wordt uitgebreid met informatie over linnendienst voor persoonsgebonden was en de tactische organisatie van de facilitaire dienstverlening. De linnendienst valt niet onder de vergoedingen van VPT. Als een service voor linnen wordt aangeboden of op een andere manier hier iets in wordt gefaciliteerd, valt dit onder een extra eigen bijdrage van de cliënt.

Voor onderhoud en de technische dienst geldt dat dit onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder valt. Uit persoonlijke communicatie met de manager vastgoed, facilitair en ICT (H.S. Beernink, 17-04-2023) blijkt dat dit echter wel een belangrijk onderdeel is van het woongenot in een huurappartement. Het is dus niet de verantwoordelijkheid van Markenheem, maar wel iets waar in dit adviesrapport informatie over wordt gegeven.

De schoonmaak van de wandelgangen en algemene ruimtes wordt tevens behandeld. Dit is een verantwoordelijkheid voor de verhuurder, maar kan afhankelijk van de manier van uitvoer een toegevoegde waarde zijn voor het woongenot van de VPT-client.



4.2.2 Resultaten uit kwalitatief onderzoek

Uit het interview met Melanie te Kaat van Azora blijkt dat het voor bewoners prettig is om een aanspreekpunt te hebben voor technische problemen of vragen. Dit valt niet onder de verantwoordelijkheid van een VPT-aanbieder maar onder die van de verhuurder. Dit sluit aan op de uitspraak van de heer Beernink en is een onderdeel van het zorgeloos kunnen wonen door een cliënt. De broodmaaltijd wordt bij Azora niet aan huis geleverd. De cliënten krijgen hiervoor een vergoeding vanuit het budget voor VPT. De broodmaaltijd valt dus binnen de selectie van diensten maar wordt niet volledig uitgevoerd. Deze methode wordt tevens bij andere locaties uitgevoerd, wat beaamd wordt door Marion Verhey en Loes Sauer.

Marion Verhey benoemt in een interview dat de aspecten van VPT, waarvan de zorg uitgesloten, zoveel mogelijk in afstemming met de cliënten bepaald moeten worden. Het aanbod kan daarmee per cliënt verschillen, zodra bijvoorbeeld een vergoeding wordt teruggegeven voor de maaltijden. Het doel is volgens haar niet 'verpleeghuisje te gaan spelen', maar uit te gaan van de zelfstandigheid van cliënten waar dit mogelijk is. Dit komt overeen met de uitkomsten van Bureau 50 (zie: hoofdstuk 4.1 Doelgroep) over de toekomstige bewoners van het concept. Zij benadrukken dat de doelgroep eigen regie en het maken van eigen keuzes erg belangrijk vindt. Ook wordt benoemd dat eventuele (lichamelijke) beperkingen eenzaamheid kunnen versterken door gevoelens van schaamte en niet meer mee kunnen doen. Het ontdekken van de kaders waarin een cliënt zelfstandig huishoudelijke en recreatieve activiteiten kan uitvoeren is daarmee bevorderlijk voor de levenskwaliteit.

Projectleider op het gebied van VPT Loes Sauer geeft aan dat VPT een mooi product is voor ouderen die liever thuis willen blijven wonen. De diensten hebben als doel dit mogelijk te maken. Naast de diensten die onder het verplichte aanbod van VPT behoren benoemt zij dat gemeenschappelijke ruimtes en het mogelijk maken van ontmoetingen tot het aanbod behoren. Ook Marion Verhey en Melanie te Kaat benoemen deze ruimtes als onderdeel van het totale concept voor cliënten.



4.2.3 Deelconclusie

Om te bepalen welke dienstverlening uitgewerkt wordt in dit rapport is hier een deelvraag over opgesteld (zie: figuur 6). De selectie van aanbod is in grote mate vastgesteld in wet- en regelgeving. Deze kan worden aangevuld, maar wordt dan vanuit een eigen bijdrage van cliënten betaald. Onderstaand staat het overzicht welke facilitaire diensten behoren tot het aanbod. De onderdelen die onder de zorg behoren zijn hierbij uitgesloten. De selectie voor diensten welke uitgewerkt worden staat weergegeven in tabel 1.

Figuur 6:

Deelvraag over de selectie van dienstverlening



Tabel 1:

Diensten bij Wonen met een plus

Dienst	Budget
Schoonhouden van de woonruimte	VPT
Verstrekken van eten en drinken	VPT
Verstrekken en wassen van platgoed	VPT
Vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang	VPT
Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten (beperkt)	VPT
Persoonsgebonden was	Eigen bijdrage
Technische dienst	Eigen bijdrage
Gedeelde ruimte(s) en bijbehorende faciliteiten voor bijeenkomsten en andere activiteiten	Eigen bijdrage
Organisatie en aansturing van bovenstaande onderdelen	VPT



4.3 Trends en ontwikkelingen

Voor het onderwerp VPT, en daarmee ook voor Wonen met een plus, zijn een aantal trends en ontwikkelingen te identificeren. Deze hebben soms betrekking op de gehele leveringsvorm en soms op een onderdeel hiervan. Het gaat hierbij om trends en ontwikkelingen welke door vakbladen, autoriteiten op het gebied van VPT en websites gespecialiseerd in de branche(s) veelvuldig worden benoemd. Deze zijn geselecteerd op basis van relevantie voor de dienstverlening bij een VPT en/of bieden kansen om de dienstverlening te verbeteren, aan te sluiten op de strategie of efficiëntie te bevorderen.

4.3.1 Trends in de ouderenzorg

Overkoepelende trends

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (2019) heeft vijf belangrijkste trends in de ouderenzorg tot en met 2030 geïdentificeerd. Zij benoemen:

- Het aantal ouderen neemt toe;
- Ouderen zullen gemiddeld digitaal steeds vaardiger worden, hoger opgeleid zijn, meer geld te besteden hebben en langer gezond blijven. Daarnaast neemt ook de diversiteit toe;
- Het aantal potentiële mantelzorgers en zorgmedewerkers neemt af;
- De manier van zorg leveren verandert. Er wordt steeds meer digitaal gedaan en zorg wordt vaker door zelfstandigen geleverd;
- Vooral in de krimpregio's wordt het lastig voldoende zorg te leveren voor zorgbehoevende ouderen.

De nationale trend welke direct heeft geleid tot het vraagstuk, is de vergrijzing van Nederland. Hierbij raakt de verdeling ouderen en werkenden steeds verder uit balans. Uit onderzoek van ABF Research (Willems & Faessen, 2021) wordt een prognose gesteld dat het percentage Nederlanders wat 75+ is, zal groeien van 8,4% in 2020 naar 13,8% in 2040. Volgens hen neemt het aantal 75-plussers met zware mobiliteitsbeperkingen toe van 161.000 in 2020 naar 245.000 in 2040. Ook schatten Willems en Faessen in dat het aantal geschikte woningen voor (zorgbehoevende) ouderen met ongeveer een half miljoen moet toenemen. Markenheem is, net zoals vele andere ouderenzorgorganisaties in Nederland, op zoek naar mogelijkheden om alsnog geschikte en voldoende zorg te kunnen leveren aan ouderen. Dit mag niet meer met meer intramurale verpleeghuisplekken, waardoor het concept Wonen met een plus en het idee van levering van VPT-zorg is ontstaan. De nieuwe norm, laat minister Helder (2022) weten in een kamerbrief, is: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan. De vergrijzing zorgt zoals beschreven in de kamerbrief daarnaast voor een verhoogde focus op preventie van klachten, ziekten en aandoeningen om de zorgvraag te beperken. De onvermijdelijke verhoging van benodigde zorgzwaarte om nog in een verpleeghuis te komen, neemt met zich mee dat ouderen die niet in een verpleeghuis wonen steeds vaker facilitaire diensten zullen moeten inkopen. Ze zullen steeds vaker niet in staat zijn om bijvoorbeeld zelf te wassen, het huis schoon te maken of een maaltijd te koken.

Volgens Woittiez et al. (2021) zal het gebruik van publiek gefinancierde zorg en ondersteuning stijgen met tussen de 25% en 34% tot 2040. Het gebruik zit met name in de wijkverpleging en verpleeghuiszorg, terwijl de beroepsbevolking niet in voldoende mate meestijgt. Zij benoemen het uitbreiden van het sociale netwerk en de mantelzorgondersteuning van ouderen om bijvoorbeeld partners te ontlasten als kans om een overstap naar dure verpleeghuizen te voorkomen. Technologische ontwikkelingen kunnen hierbij helpen en de zelfstandigheid van ouderen bevorderen.

Brouwer et al. (2020) benoemen tevens als ontwikkelingen de verhouding werkenden – niet werkenden, personeelstekorten en vergrijzing. Zij nemen een trend waar dat er te weinig onderzoeksinspanningen zijn voor ouderen die niet gezond oud worden en wél in een verpleeghuis of vormen van intramurale zorg belanden. Markenheem heeft de intentie ouderen met dementie (evt. in combinatie met somatische problemen) of een lichte vorm van psychiatrie intramuraal te behandelen (Ytsma, 2023). Ouderen met somatische zorgvraag zullen daardoor met name extramuraal behandeld worden. Dit sluit aan op de visie van minister Helder, zoals eerder benoemd: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Brouwer et al. (2020) benoemen ook domotica en digitalisatie, effecten van klimaat op het welzijn van ouderen en preventie als relevante ontwikkelingen.



Interne trends

Regionale organisaties zoeken steeds meer de samenwerking op, blijkt uit persoonlijke communicatie met de opdrachtgever (H.S. Beernink, 22-02-2023). Dit gebeurt bij bijvoorbeeld gezamenlijk inkopen, kennisdelen en verduurzaming. Managers van verschillende zorgorganisaties in de Achterhoek zitten regelmatig bij elkaar. Stichting Markenheem (2022b) hoopt in samenwerking met regionale organisaties te komen tot een efficiënte uitvoer van Wonen met een plus. Dit biedt veel mogelijkheden, om van elkaar te leren en samen te werken in facilitaire diensten waar mogelijk. Deze interne trend wordt bevestigd en gebruikt als onderdeel van de visie van Markenheem voor Wonen met een plus (zie: bijlage II, Praatplaat samen in de regio).

Een andere interne trend welke van invloed is op Wonen met een plus is de algehele transitie waar Markenheem in zit. In haar strategie voor 2022-2024 beschrijft Markenheem (2022a) vijf accenten welke de transitie naar een voor de toekomst ingerichte organisatie vormgeven:

- Accent op persoonsgerichte en intensieve zorg;
- Accent op toenemende zorgzwaarte;
- Accent op prettig en professioneel werken;
- Accent op samenwerken in de regio;
- Accent op digitalisering en huisvesting.

Deze interne ontwikkelingen zijn zowel aanleidingen als onderdelen van Wonen met een plus, en zullen de rode draad voeren in de uitwerking hiervan.



4.3.2 Trends in diensten en faciliteiten

Er zijn diverse trends in diensten en faciliteiten die impact hebben op de operationele dienstverlening bij Wonen met een plus. Onderstaande trends en ontwikkelingen zijn geselecteerd op financiële haalbaarheid en aansluiting op de visie en mogelijkheden van Markenheem binnen Wonen met een plus. De trends die niet van directe toepassing zijn op consumentenniveau, dus in de thuissituatie, zijn niet benoemd.

De vraag naar hulp in het huishouden (schoonmaak bij cliënten) neemt toe (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). In 2020 nam deze nog 16 procent toe ten opzichte van het jaar ervoor. Ook valt een stijging in afhankelijkheid en toepassing van domotica op binnen de facilitaire dienstverlening (NCOI Opleidingen, 2022). Dit kan toegepast worden op het gebied van bijvoorbeeld sensoren, dispensers en communicatie. Echter, moet ook de technologie rondom de directe uitvoer van bijvoorbeeld schoonmaak en beveiliging niet vergeten worden. Dit draagt bij aan gemak en efficiëntie, wat de afname in beschikbaar personeel tegemoetkomt.

In de schoonmaak zijn diverse technologieën al geruime tijd op de markt, denk aan robotstofzuigers en automatische raamreinigers. Bruins et al. (2023) beschrijven in het online magazine van servicemanagement over trends in de schoonmaak dat de inzet van robots zich in de komende jaren gaat ontwikkelen naar een vast gegeven. De inzet hiervan is volgens hen alleen haalbaar als de robot of technologische toepassing past bij de klant en situatie. Stichting Markenheem is bezig met het uittesten van zorgtechnologie en heeft een visie hierop ontwikkeld. In 2023 worden meerdere projecten gevoerd waarin ervaring wordt opgedaan met technologieën (Stichting Markenheem, 2022d). Markenheem zet in op technologie, zodra deze zich bewezen heeft.

Voorbeelden van schoonmaak technologieën die zich al bewezen hebben en zich in de thuissituatie, net als bij Wonen met een plus, veelvuldig gebruikt worden zijn:

- Robotstofzuigers. Deze apparaten kunnen hun werk doen op een vast tijdstip en zichzelf aan het netstroom aansluiten. Vaak zijn ze ook te koppelen aan een app, waar meer data zichtbaar is over waar er schoongemaakt is en welke gebieden vermeden moeten worden (Ecommerceblog, 2019). Er zijn zelfs uitvoeringen die de vloer ook kunnen dweilen (Leifheit, z.d.)
- Elektrische raamzuigers. Deze apparaten verwijderen het vuil van gladde oppervlakken, zoals ramen, douchecabines en tegels. Het water hoeft door een medewerker niet meer handmatig verwijderd te worden, maar wordt opgezogen door het apparaat (Leifheit, z.d.)
- Robot ramenwasser. Deze apparaten maken de ramen schoon, zonder waterresten en met nauwelijks benodigde hulp van een medewerker. Ook deze zijn te gebruiken voor bijvoorbeeld ramen, douchecabines en tegels (Viveen, 2023)

Ook de krapte van de arbeidsmarkt, duurzame inzet van medewerkers, gebruik van duurzame materialen en data-driven schoonmaak worden in het online magazine van servicemanagement benoemd als belangrijke trends voor de schoonmaak. Over duurzaamheid in de schoonmaak wordt verder ingegaan in hoofdstuk 4.4.1 Schoonhouden van de woonruimte.

Voor het eten en drinken, onderdeel van VPT, spelen ook diverse trends waar mogelijk rekening mee gehouden moet worden. Het aantal ouderen wat in beperkte mate vlees eet of helemaal vegetarisch is neemt toe. Uit een onderzoek voor het Centraal Bureau voor de Statistiek (Kloosterman et al., 2021) blijkt dat bijna een kwart van de mensen tussen de 65 en 75 minder vlees eet vanwege klimaatredenen. Het aantal vegetariërs neemt toe en moet daarom een onderdeel uitmaken van het aanbod.

Het personeelstekort voor het maken en leveren van de maaltijden zal ook voelbaar zijn. Werkgevers moeten volgens Zappa Janse (2023) steeds meer vertrouwen op flexkrachten en studenten en plannings daarmee proberen in te vullen. Ook inflatie en technologie zullen volgens hem impact hebben op Wonen met een plus. Waar inflatie de financiële haalbaarheid bedreigt, zorgt technologie juist voor mogelijkheden. Reserveringen, bestellingen en voorraadbeheer kunnen makkelijk online worden vormgegeven. Wanneer een cliënt hiermee overweg kan, scheelt dit veel tijd en kosten in het primaire proces.



4.3.3 Deelconclusie

Om de kaders van het vraagstuk te beschrijven en te ontdekken welke kansen er liggen voor Markenheem is er in dit onderzoek middels een deelvraag (zie: figuur 7) onderzoek gedaan naar trends en ontwikkelingen. Er zijn veel trends en ontwikkelingen die hebben geleid tot de verhoogde inzet van VPT in Nederland, maar ook trends en ontwikkelingen die voor Markenheem en de ondersteunende diensten kansen bieden voor de toekomst. Zo neemt de digitale vaardigheid van ouderen toe, blijven ouderen gemiddeld langer gezond en hebben ouderen over het algemeen meer geld te besteden (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2019). Er ligt een hogere focus op preventie van klachten, ziekten en aandoeningen om zorgvraag te beperken (Helder, 2022). Er ligt ook een hogere focus op het sociale netwerk en mantelzorgondersteuning (Woittiez et al., 2021) om de personeelstekorten tegemoet te komen (Brouwer et al., 2020). Domotica en digitalisering zijn tevens ontwikkelingen welke de zorgvraag en de benodigde ondersteuning kunnen ontlasten.

Voor de schoonmaak zijn diverse technologieën al geruime tijd op de markt, en kunnen ingezet worden om de dienstverlening te ontlasten (Bruins et al., 2023). Zo zouden robotstofzuigers, elektrische raamzuigers en robot ramenwassers kunnen worden ingezet. Voor eten en drinken moet rekening gehouden worden met veranderende dieetwensen (Kloosterman et al., 2021), zoals het toenemende percentage vegetariërs. Een verhoogde inzet van flexkrachten en studenten is ook nodig, vanwege de personeelstekorten in de sector (Zappa Janse, 2023). Technologie biedt voor reserveringen, bestellingen en voorraadbeheer kansen om tijdsbesparing op te leveren in het primaire proces.

Figuur 7:

Deelvraag over trends en ontwikkelingen





4.4 Succesfactoren

De vraag welke in dit hoofdstuk beantwoord wordt is:

Wat zijn de succesfactoren van de uit te voeren facilitaire diensten en aan welke randvoorwaarden moeten deze voldoen?

De diensten welke mogelijk of verplicht onder de ondersteuningsmogelijkheden vallen van Wonen met een plus (zoals bepaald in hoofdstuk 4.2 Selectie van facilitaire diensten) kennen elk succesfactoren om te slagen binnen het concept. Deze zijn gebaseerd op kwantitatieve en kwalitatieve informatieverzameling en de visie van Wonen met een plus. Tevens worden overige opgedane inzichten in literatuur benoemd. De bronnen hiervoor zijn geselecteerd op basis van voldoende autoriteit, accuraatheid, objectiviteit, recentheid en dekking. Meer informatie over de verwerking en selectie van bronnen is terug te vinden in [hoofdstuk 3.1](#).

Per dienst behorend bij VPT worden als eerste de kaders vanuit wet- en regelgeving beschreven. Een belangrijk aspect hierbij is dat de cliënt de aspecten van zorg en ondersteuning alleen ontvangt als deze nodig is. Dit sluit aan bij het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2022a). Hierin wordt namelijk gestuurd op de visie: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Zodra de kaders bekend zijn, worden de mogelijkheden, randvoorwaarden en succesfactoren beschreven.



4.4.1 Schoonhouden van de woonruimte

Kaders

Door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2020) worden onder het schoonhouden van de woonruimte de volgende kaders gesteld:

- De instelling die de zorg levert bij VPT is tevens verantwoordelijk voor het schoonhouden van de woonruimte.
- De instelling mag de cliënt vragen mee te helpen in de schoonmaak maar dit niet verplicht stellen.

Interviews

In interviews met diverse ervaringsdeskundigen is gevraagd naar de uitvoer van schoonmaak van VPT. Melanie te Kaat, locatiemanager bij Azora de Schuylenburg, vertelt in een interview dat de schoonmaak wordt geregeld door een specifiek schoonmaakteam. Zij maken alleen gebruik van schoonmaakmiddelen van de cliënt, wat financiële voordelen heeft. Ook vertelt ze dat het bij hen mogelijk is om een huishoudelijke hulp vanuit de WMO te behouden in VPT-zorg. Hier bouwen zij vaak een band mee op waardoor een dergelijk persoon ook een belangrijke signalerende taak en welzijnsfunctie heeft. De uren die de schoonmaker krijgt is gelijk aan het aantal uren wat een WMO-medewerker zou krijgen.

Marion Verhey, regionaal projectleider in VPT, vertelt dat je als aanbieder verantwoordelijk bent langs de lijn van kwaliteit. Je moet dus niet schoonmaken, maar de woning moet schoon en leefbaar zijn. Als er een mantelzorger is die dit op zich wil nemen, heeft dat voor iedereen voordelen. Een optie voor levering is door middel van leefondersteuners diensten te leveren. Die houdt het huis hygiënisch op orde maar is met name gefocust op het dagelijks leven en versterking van het sociale netwerk. Deze persoon zorgt ervoor dat het huis gezellig en schoon is, en de huishoudelijke taken uitgevoerd (kunnen) worden. Dit hoeft niet intensief, als het huis maar leefbaar, schoon en op orde is. Dit is dus een vorm van resultaatgerichte schoonmaak. Het gebruik van technologieën voor diensten is volgens haar mogelijk als het ondersteunend is voor medewerkers, maar vooral voor de zelfstandigheid van de cliënt. Technologie wordt verwelkomd als het die achterliggende reden heeft.

Loes Sauer, projectmanager op het gebied van VPT, vertelt dat een organisatie waarvoor zij de VPT heeft medeontwikkeld de schoonmaak laat uitvoeren door een assistent zorg en welzijn. Ook zij combineren meerdere onderdelen in dezelfde functie, zodat deze efficiënt kan werken en welzijn kan waarborgen door niet te veel mensen over de vloer te laten komen.

Overige resultaten

Volgens HevoFame (2021) is er voor de schoonmaak en huishoudelijke hulp bij VPT gemiddeld 3,25 uur per week nodig.

Uit de eerder benoemde trends en ontwikkelingen is gebleken dat (schoonmaak) personeel schaars is en efficiënt en duurzaam moet worden ingezet. Dit vormt daarmee een belangrijke randvoorwaarde voor Wonen met een plus. Technologieën, zoals robotstofzuigers en automatische ramenwassers, kunnen de fysieke belasting van een medewerker beperken. Voor fysieke belasting moet ook rekening gehouden worden met Arborichtlijnen (A+O VVT, 2023). Het is bijvoorbeeld niet toegestaan doeken, anders dan kleine vaatdoekjes, handmatig uit te wringen en langer dan 30 seconden aaneengesloten te hurken of knielen. Het volgen van deze richtlijnen vermindert verzuim. Er zijn verschillende technologieën in de schoonmaak welke een medewerker kunnen ontlasten in de werkzaamheden. Voorbeelden hiervan staan uitgewerkt in [hoofdstuk 4.3.2](#).

Uit het onderzoek van Bureau Vijftig (2023)⁵ over de doelgroep (zie: [hoofdstuk 4.1](#)) blijkt dat de doelgroep van Wonen met een plus het maken van eigen keuzes en behouden van regie belangrijk vindt. Tevens zorgt het ontdekken van de kaders waarin de cliënt, of een naaste, taken zoals de schoonmaak zelf kan uitvoeren voor verhoogde eigenwaarde. Het benadrukken van wat een cliënt wel

⁵ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



kan, in plaats van de focus op beperkingen te leggen, verminderd schaamte en gevoelens van 'er niet toe doen' in de maatschappij. Het is daarom, vanuit afnemersperspectief, bevorderlijk met de cliënt afspraken te maken over welke taken hij of zij nog zelf kan uitvoeren of waar hij of zij in mee kan helpen. Cliënten hebben volgens Bureau Vijftig behoefte aan vaste gezichten om duidelijke afspraken mee te kunnen maken.

Duurzaamheid is voor Markenheem belangrijk als onderdeel van de Green Deal. Vanwege het feit dat zij geen schoonmaakmiddelen hoeven in te kopen en deze verantwoordelijkheid bij de cliënt kan liggen (zoals besproken in het interview met M. te Kaat) is de rol waarschijnlijk adviserend. Er kan echter ook voor gekozen worden bij de schoonmaak zelf middelen in te kopen en door te berekenen aan de cliënt. Dit kan niet verplicht worden. Medewerkers kunnen wél altijd zo efficiënt mogelijk omgaan met de middelen, geen chloor gebruiken, schoonmaakmiddelen na gebruik altijd door de afvoer gooien, ramen en spiegels schoonmaken met slechts water en een beetje afwasmiddel, schoonmiddelen nooit mengen en kalkaanslag verwijderen met schoonmaakazijn in plaats van middelen met schadelijke stoffen (Milieu Centraal, z.d.)

In het digimagazine van Servicemanagement (Bruins et al., 2023) worden over duurzaamheid onderstaande mogelijkheden benoemd:

- Het terugdringen van plasticverbruik door gebruik te maken van gerecyclede materialen in bijvoorbeeld afvalzakken;
- Inzetten op resultaatgerichte schoonmaak in plaats van een vaste planning. In vaste planningen wordt voor oppervlakten vaak een gemiddelde of uiterste gerekend in tijdsbesteding, terwijl een slaapkamervloer een hele andere schoonmaakfrequentie kan behoeven dan een keukenvloer. Dit levert ook tijdsbesparing op;
- Afstappen van SUP (Single Use Plastics) en duurzamere alternatieven gebruiken;
- Inzetten van technologie indien dit water- of energiebesparing oplevert, zoals een vloerenmachine.

Markenheem is voor de implementatie van VPT van plan om op korte termijn te starten en gedurende de levering verbeterpunten te identificeren en aanpassingen door te voeren (Brainstorm bijeenkomst over Wonen met een plus, persoonlijke communicatie, 01-06-2023). Ook de ervaringsdeskundigen raden in de interviews aan 'gewoon te beginnen' en gedurende het proces door te ontwikkelen. Door de realisatiefase op korte termijn te starten loopt een organisatie het risico onaangename verrassingen tegen te komen (Grit, 2019). Volgens Grit bestaat er, als het project niet goed geleid wordt, kans op hoge kosten, vertraging of een verkeerd resultaat. Beheersing is daarom van groot belang. Dit geldt niet alleen voor de schoonmaak, maar is van toepassing op het gehele ondersteuningsplan van een cliënt. Volgens Marcus en Van Dam (2019) is de PDCA-cyclus hiervoor een veelgebruikt middel. PDCA is een cyclus, en omvat volgens hen de volgende onderdelen:

- Plannen, de eerste stap in de cyclus. Het maken van een plan, gebaseerd op uitvoeringsnormen;
- Do: het uitvoeren van de planning;
- Check: het meten van de voortgang en vergelijking hiervan met de uitvoeringsnormen;
- Act (bijsturen): het uitvoeren van maatregelen als normen niet worden behaald.



Indien er normen niet worden behaald, moet er volgens hen bijgestuurd worden op doelstellingen, strategie, planning, structurering, het primaire proces of het secundaire proces. Concreet gezien betekent dit dat als tijdens de levering van de schoonmaak blijkt dat een deel van de uitvoer niet langer passend is voor de cliënt of niet meer voldoet aan andere voorwaarden, dit onderdeel heroverwogen en opnieuw ingevuld moet worden. Als bijvoorbeeld blijkt dat een cliënt niet langer in staat is zelf de ramen te lappen, en dit eerder nog wel zelf deed, zal dit met de coördinator besproken moeten worden en het takenpakket van de schoonmaker hiermee uitgebreid. De aspecten van positieve gezondheid volgens Huber (2019), een visie waar Markenheem al veel mee werkt, kunnen hierbij leidend zijn. Deze aspecten bepalen namelijk de gezondheid van een cliënt, vanuit meer perspectieven dan slechts de lichamelijke gezondheid. Het doel van de ondersteuning in schoonmaak en andere aspecten is de gezondheid en levenskwaliteit van een cliënt te bevorderen en ondersteunen. Mocht het zelf blijven uitvoeren van (een deel van) de taak van negatief effect zijn op het dagelijks functioneren, lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven of kunnen meedoen, is het niet langer bevorderlijk voor de cliënt en mogelijk beter als Markenheem het overneemt.

De medewerker

Om te bepalen waar een medewerker die de schoonmaak gaat uitvoeren aan moet voldoen wordt gekeken naar de gradaties van zorgmedewerkers. Het uitvoeren van huishoudelijke taken valt onder de lichtste gradatie, namelijk Mbo niveau één: zorghulp (ThuiszorgPlanners, 2022). Een medewerker met niveau één verdient (o.b.v. een 36-urige werkweek) bruto tussen de €1555 en €2525 per maand, exclusief extra's (Zorg en Welzijn Plein, 2023).



4.4.2 Verstrekken van eten en drinken

Kaders

Door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2021a) worden voor het verstrekken van eten en drinken de volgende kaders gesteld:

- Onder de verstrekking van eten en drinken valt het beschikbaar stellen en organiseren van al het gebruikelijke eten en drinken. Dit zijn de drie maaltijden, voldoende drinken, tussendoortjes, fruit, koffie, thee en dergelijke;
- Het eten en drinken dient te voldoen aan kwaliteitseisen van bijvoorbeeld het voedingscentrum;
- Cliëntenraden hebben instemmingsrecht op het beleid ter zake van voedingsaangelegenheden;
- Een medisch noodzakelijk dieet is onderdeel van de voeding en dient aangeboden te worden indien nodig;
- Verzekerden kunnen betrokken worden bij boodschappen en het verzorgen van de (brood) maaltijd in ruil voor voldoende vergoeding. Een cliënt mag ook kiezen voor de door de VPT-aanbieder verstrekte (brood)maaltijden;
- Tot het vpt horen in ieder geval ook het verstrekken van eten en drinken en het schoonhouden van de woonruimte.

Ervaringsdeskundigen interviews

Voor het verstrekken van eten en drinken zijn diverse opties. Een aanbieder kan ervoor kiezen een externe partij maaltijden te laten leveren, zelf de maaltijden te maken en leveren, koelvers maaltijden te laten leveren en te verspreiden over de cliënten, thuis bij de cliënten te koken of de maaltijd (optioneel) in het restaurant van een woonzorgcentrum plaats te laten vinden.

Regionaal projectleider VPT Marion Verhey geeft in een voorbeeld aan dat een leefondersteuner (welke ook verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld schoonmaak en een stukje welzijnssteuning) vaak samen met de cliënt kookt. In de betreffende organisatie storten ze geld terug naar de cliënt voor boodschappen. Hiermee worden de maaltijden dan gekookt en bewaard in de koelkast of vriezer voor maximaal 2 of 3 dagen. Dit heeft als voornaamste voordeel dat iedereen eigen wensen en gewoontes voor maaltijden kan behouden. Lastig is wel dat de leefondersteuner vanwege Arbo-regels geen boodschappen mag doen, en deze verantwoordelijkheid bij de cliënt blijft liggen

Projectleider Loes Sauer benoemt dat de organisatie waar zij VPT voor heeft ontwikkeld een eigen maaltijdvoorziening heeft opgestart. Dit is iets waar ze in de organisatie dermate veel mee bezig zijn dat er onderzocht wordt of levering door middel van een externe leverancier mogelijk kan worden gemaakt. Door de groei van het aantal cliënten is het intern organiseren steeds minder behapbaar. De maaltijden worden nu koud aangeleverd en door de zorgverlener bij de cliënt thuis opgewarmd. Voor de broodmaaltijden krijgen cliënten een budget om het zelfstandig te regelen, met waar nodig ondersteuning van een welzijnsmedewerker.

Locatiemanager Melanie te Kaat geeft aan dat de maaltijden in het restaurant van een woonzorglocatie worden gemaakt. Deze worden warm op het appartement gebracht of kunnen in het restaurant gegeten worden. Cliënten geven dezelfde dag nog hun keuze door voor de maaltijd. Vaak brengt iemand het van de keuken naar het appartement. Voor de broodmaaltijd krijgen de cliënten een vergoeding.

Extern coördinator Jan Hanhart bij Het Kwarteel te Culemborg, wat een woonlocatie voor ouderen zonder VPT of andere organisatie van zorg is, geeft aan dat er in de gezamenlijke ruimte regelmatig samen wordt gekookt. Wie hier geen behoefte aan heeft blijft in het eigen appartement om zelf te koken. Het samen koken is daarmee een gezellige activiteit.



Kwantitatief onderzoek

In het kwantitatief onderzoek, gehouden onder de huurders van huurappartementen op locatie Schavenweide van Markenheem, is bevraagd hoe tevreden de huurders zijn over de huidige maaltijdvoorziening. Huurders kunnen een maaltijd afnemen bij het restaurant van de woonzorglocatie. Deze kan opgehaald worden en in het eigen appartement genuttigd worden of in het restaurant gegeten worden. Op deze vraag heeft 88,9% beantwoord neutraal of enigszins/zeer tevreden te zijn. Inclusief foutmarge om representatief te zijn voor de volledige doelgroep betekent dit dat tussen de 79,9% en 97,9% neutraal of enigszins/zeer tevreden is. Hiervan kan geleerd worden dat de voorziening redelijk positief wordt beoordeeld.

Bij een kleine hoeveelheid VPT-cliënten kan op een soortgelijke wijze worden aangesloten op deze verstrekking. Hierbij wordt echter wel veel geleund op een woonzorglocatie, wat niet past bij de visie van Markenheem om een leefgemeenschap te organiseren die niet aanleunt bij een verpleeghuis (Stichting Markenheem, 2022b). Tevens is bij een groot aantal cliënten hier veel organisatie voor nodig.

Overige resultaten

De doelgroep heeft, zoals eerder in dit hoofdstuk benoemd, recht op medisch noodzakelijk dieet indien benodigd. Dit moet in het uiteindelijke aanbod van Markenheem passen. Tevens zijn ook voor de maaltijden het behouden van eigen regie en het ontdekken van de kaders waarin een afnemer zelf verantwoordelijkheden kan nemen bevorderlijk. In nog hogere mate dan bij de schoonmaak, hebben cliënten specifieke wensen en gewoontes bij maaltijden. Zoals benoemd in [hoofdstuk 4.3](#) zijn ook de veranderende dieetwensen, zoals het toenemende aantal ouderen wat vegetarisch is, iets wat onderdeel moet uitmaken van het aanbod.

De schaarste van personeel en het moeten bouwen van organisaties op flexwerkers noodzaakt aanbieders om het maaltijdenproces zo efficiënt mogelijk vorm te geven (Zappa Janse, 2023). Hoe meer handelingen door de organisatie worden uitgevoerd, hoe meer personeel benodigd is om het proces te kunnen uitvoeren. De uitvoer van het leveren van de maaltijden is afhankelijk van de leveringsvorm. Voor VPT bestaan verschillende leveringsvormen (Taskforce Waardigheid en trots, 2023):

- VPT geclusterd: VPT-cliënten wonen gezamenlijk in een gebouw, vaak met een gemeenschappelijke ruimte. Er zijn in een geclusterde woonvorm geen woonruimtes voor bewoners zonder VPT.
- VPT gespikkeld: VPT-cliënten wonen gezamenlijk in een gebouw waar ook woonruimtes zijn voor bewoners zonder VPT.
- VPT ongeclusterd nabij een locatie: VPT-cliënten wonen in de eigen woning, dicht bij een woonzorglocatie. Het huis is geschikt voor het ontvangen van zorg.
- VPT in de wijk: VPT-cliënten wonen in eigen woning, ongeacht de afstand tot een woonzorglocatie of geclusterde woonvorm.

In een geclusterde of gespikkelde woonvorm kan de logistiek makkelijker vormgegeven worden, gezien de afstanden tussen woningen beperkt zijn. VPT in de wijk of ongeclusterd vraagt om verdere reistijden en een vervoersmiddel om de maaltijden te verspreiden.

Er wordt door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2023b) omschreven dat VPT in ieder geval het verstrekken van eten en drinken omvat. Markenheem moet dit dus kunnen organiseren voor een cliënt, maar het is niet verplicht voor een cliënt om het af te nemen. Als een cliënt bijvoorbeeld bij een andere leverancier de maaltijden wilt verkrijgen, zal de cliënt dit zelf moeten organiseren.



Ook voor de maaltijden geldt dat, door een snelle opstart van VPT, het van belang is gedurende het proces de dienstverlening voldoende te evalueren en beoordelen. Uit persoonlijke communicatie met de projectleider van Wonen met een plus (L. Scheerder, e-mail, 16-06-2023) blijkt dat de wens is om binnen een half jaar al te starten met de uitvoer van het concept. Het implementeren van een PDCA-cyclus is hierbij van groot belang. Uitleg over de PDCA-cyclus is terug te vinden in [hoofdstuk 4.4.1](#). Ook moet gewaarborgd worden dat het eten en drinken voldoet aan kwaliteitseisen en de uitgangspunten van het voedingscentrum. Door de inname van eten en drinken gedurende de dag in te vullen volgens de principes van de schijf van vijf, wordt de kans op ziekten zoals diabetes en hart- en vaatziekten verkleint, krijgt de cliënt voldoende voedingsstoffen binnen, blijft de cliënt gemakkelijker op een gezond gewicht en kan duurzaam gegeten worden (Stichting Voedingscentrum Nederland, z.d.).

De medewerker

Om te bepalen waar een medewerker die ondersteunt bij het eten en drinken aan moet voldoen wordt gekeken naar de gradaties van zorgmedewerkers. Het ondersteunen bij maaltijden valt onder de lichtste gradatie, namelijk Mbo niveau één: zorghulp (ThuiszorgPlanners, 2022). Een medewerker met niveau één verdient (o.b.v. een 36-urige werkweek) bruto tussen de €1555 en €2525 per maand, exclusief extra's (Zorg en Welzijn Plein, 2023).



4.4.3 Verstrekken en wassen van platgoed

Door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2023b) worden voor het verstrekken van platgoed en het wassen hiervan de volgende kaders gesteld:

- Het is gebruikelijk dat de zorgaanbieder het wassen van bedlinnen kosteloos uitvoert. Als dit niet gewenst is kan de organisatie, met goedkeuring van de cliëntenraad, andere faciliteiten op het gebied van zorg en welzijn aanbieden en het bedlinnen niet wassen. Dit gaat om een beleidsverandering.
- Onder platgoed worden het bedlinnen, handdoeken en dergelijke verstaan (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2017).

Ervaringsdeskundigen interviews

Voor het wassen van het platgoed beschrijft Marion Verhey dat dit ook een onderdeel kan zijn van de functie van een medewerker die bijvoorbeeld al schoonmaak en een stukje welzijn doet. Een wasmachine kan gewoon in het appartement van de cliënt staan, waardoor de medewerker zelf kan helpen zonder externe partijen te hoeven betrekken. Dit gebeurt allemaal in samenwerking met de cliënt en met de middelen van de cliënt. Ook Loes Sauer geeft aan dat bij de organisatie waar zij projectmanager voor is het platgoed wordt gewassen bij de cliënt. Bij de VPT van Azora wordt het platgoed gewassen door de instelling. Jan Hanhart, extern coördinator bij het Kwartel, vertelt dat er bewoners zijn die gebruik maken van de gemeenschappelijke wasmachines en dat er bewoners zijn die gebruik maken van eigen wasvoorzieningen.

Overige resultaten

De verstrekking van platgoed is onderdeel van het VPT-aanbod (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023b) en moet hierbinnen bekostigd worden.

Het tillen van wasmanden en was kan fysieke belasting met zich meebrengen. Vanuit de Arbowetgeving (A+O VVT, 2023) is daarom bepaald dat een medewerker niet meer dan 15 kilogram mag dragen op heuphoogte. Ook voor het hurken en knielen bij een wasmachine is een richtlijn, namelijk niet langer dan 30 seconden aaneengesloten en maximaal 30 minuten totaal per dienst. Werkzaamheden boven schouderhoogte, zoals het ophangen van was, mogen niet langer dan een minuut per keer voorkomen. Het is ook niet toegestaan was, anders dan kleine vaatdoekjes, handmatig uit te wringen.

De personeelsschaarste welke speelt in de zorg, door veranderende bevolking, personeelstekorten en uitval (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2022), vraagt om efficiënte inzet van medewerkers. De ervaringsdeskundigen zeggen in te zetten op gecombineerde functies. Hierdoor hoeven minder separatiefuncties zich naar de cliënt te verplaatsen, wat de totale reistijd voor de levering van de diensten verminderd. Deze tijd kan ingezet worden bij het ondersteunen van andere cliënten.

In overleg met de cliëntenraad mag Markenheem er voor kiezen het beddengoed van de cliënt te gebruiken en geen beddengoed te verstrekken (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2017).

Zoals ook benoemd bij de schoonmaak, is er voor een cliënt hoog belang bij het zoveel mogelijk uit kunnen voeren van werkzaamheden en het behouden van een deel regie hierbij. Dit kan zorgen voor verhoogde eigenwaarde en versterkt het gevoel van 'ertoe doen' voor cliënten (Bureau Vijftig, 2023)⁶. Als een cliënt ertoe in staat is, kan deze bijvoorbeeld helpen met het ophangen of strijken van lakens of handdoeken. Dit kan niet verplicht worden gemaakt, de aanbieder is verantwoordelijk voor de totale zorg en coördinatie hiervan (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023b).

⁶ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



Zoals bij de andere diensten is beschreven, heeft de cliënt er behoefte aan zo veel mogelijk dezelfde medewerkers te zien zodat hier een vertrouwensband mee kan worden opgebouwd. Ook is er behoefte aan een vast contactpersoon.

Cliënten hebben in verschillende mate behoefte aan begeleiding bij het bestellen van benodigde middelen voor de schoonmaak (zie: [hoofdstuk 4.1](#) voor uitleg over de zorgvraag per indicatie).

Zoals beschreven in [hoofdstuk 4.4.1](#) is de hantering van de PDCA-methodiek van groot belang, dit is tevens van toepassing op het platgoed om het proces periodiek te evalueren. Ook het accent op duurzaamheid en gebruik van technologie zijn net als bij de vorige diensten op dit proces van toepassing.

De medewerker

Om te bepalen waar een medewerker die het platgoed gaat wassen aan moet voldoen wordt gekeken naar de gradaties van zorgmedewerkers. Het uitvoeren van huishoudelijke taken valt onder de lichtste gradatie, namelijk Mbo niveau één: zorghulp (ThuiszorgPlanners, 2022). Een medewerker met niveau één verdient (o.b.v. een 36-urige werkweek) bruto tussen de €1555 en €2525 per maand, exclusief extra's (Zorg en Welzijn Plein, 2023).



4.4.4 Vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang

Kaders

Door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2021b) worden voor het vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang de onderstaande kaders gesteld:

- De cliënt heeft recht op vervoer passend bij zijn of haar beperkingen en mogelijkheden indien de cliënt hierop is aangewezen.
- Passend vervoer kan, indien het mogelijk is om lopend naar de locatie van dagbesteding of dagbehandeling te gaan, slechts begeleiding voor de route omvatten.
- Passend vervoer kan openbaar vervoer of vervoer met een eigen vervoermiddel zijn.
- Voor sociaal vervoer (verplaatsing naar sociale contacten) kan door de cliënt een beroep worden gedaan op de gemeente (wet maatschappelijke ondersteuning).

Resultaten

Volgens de door de overheid opgelegde kaders (zie hierboven) kan het vervoer verschillende vormen omvatten. Dit kan namelijk per voertuig van Markenheem of een samenwerkingspartij zijn, maar ook begeleiding tijdens de wandeling, openbaar vervoer of een eigen vervoermiddel. Vervoer naar behandeling en/of begeleiding valt volledig binnen de vergoedingen van VPT (HevoFame, 2021), zie hiervoor [bijlage VII](#). Dit is alleen van toepassing als het vervoer onderdeel is van de indicatie. Het vervoer naar de dagbesteding met een WLZ-indicatie wordt geregeld binnen Markenheem via het bedrijf 'TCR', en in Hengelo door een eigen vrijwilligers bus (Woonzorgbemiddeling Markenheem, e-mail, 06-06-2023).

Markenheem heeft het meeste profijt bij het aansluiten op bovenstaande voorzieningen, welke al veel woningen langs rijden voor het ophalen van cliënten. Voor sociaal vervoer is Markenheem niet verplicht om voorzieningen te treffen (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en sport, 2021b).

De afnemer van het vervoer heeft volgens de doelgroep beschrijving in hoofdstuk 4.1 behoefte aan een vast contactpersoon. Voor sociaal vervoer kan de cliënt beroep doen op de gemeente (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2021b), maar hierbij mogelijk behoefte hebben aan begeleiding van een medewerker.

Identiek aan de eerder benoemde diensten, is een kwaliteitscontrole proces op basis van de PDCA-cyclus van belang voor de dienstverlening.



4.4.5 Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten

Door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2023b) worden voor organisatie van enige recreatieve en sociaal-culturele activiteiten de volgende kaders gesteld:

- Het is gebruikelijk dat de zorgaanbieder kosteloos recreatieve activiteiten organiseert. Als dit niet gewenst is kan de organisatie, met goedkeuring van de cliëntenraad, andere faciliteiten op het gebied van zorg en welzijn aanbieden. Dit gaat om een beleidsverandering.

Ervaringsdeskundigen interviews

Marion Verhey benoemt dat het laten organiseren van activiteiten door zorgprofessionals, zoals we in Nederland bij intramurale zorg gewend zijn, niet betaalbaar is. Cliënten hebben volgens haar meer baat bij activiteiten met mensen die dicht bij hen staan. Sommige mensen hebben hier meer hulp bij nodig en daar kan een medewerker bij helpen. Deze helpt vanuit preventie-oogpunt de cliënt sociale contacten te verhogen, en via laagdrempelige oplossingen zoals ontmoetings- en wijkcentra, vitaliteitsactiviteiten en gewoon 'een kopje koffie drinken' een context te creëren waardoor de eenzaamheid in het eigen huis opgelost wordt. Een geclusterde of gespikkelde woonvorm, waar gemeenschappelijke 'hoekjes' gezamenlijke ruimtes te vinden zijn, helpt bij het 'natuurlijk' ontmoeten van elkaar.

Loes Sauer vertelt dat bij de organisatie waar zij het project voor heeft gemanaged er vanuit de welzijnsmedewerkers welzijnsuren of activiteiten verkregen kunnen worden voor cliënten. De welzijnsmedewerker doet met de cliënten bijvoorbeeld spelletjes, of ze gaan schilderen. Ook worden met meerdere cliënten gezamenlijk activiteiten georganiseerd. Dit is geclusterd makkelijker te organiseren dan verspreid door de wijk.

Bij Azora kunnen VPT-cliënten gebruik maken van de activiteiten die georganiseerd worden op de woonzorglocatie, zo vertelt Melanie te Kaat. Tevens is er de mogelijkheid in het restaurant van het gebouw samen te zitten, daar is inmiddels ook een stamtafel ontstaan.

Bij het Kwartel in Culemborg is er veel onderling sociaal contact. Door middel van commissies worden activiteiten georganiseerd waar bewoners aan mogen deelnemen. Er is bijvoorbeeld een borrel, kookgroep en bridgeclub. Dit loopt automatisch, het is belangrijk dat er iemand is die roosters maakt, maar volgens Jan Hanhart moet niets verplicht worden. De gemeenschappelijke ruimte is ontzettend belangrijk in de organisatie van activiteiten.

Overige resultaten

In de enquête gehouden onder de huurders van Schavenweide is tevens bevraagd hoe tevreden zij zijn over het aanbod aan activiteiten. 97,1% van de respondenten is neutraal of enigszins/zeer tevreden over het huidige aanbod. De foutmarge is onbekend, vanwege het feit dat de volledige populatie van huurders die gebruik maakt van activiteiten varieert en daarmee niet bekend is (C. Lenting, welzijnscoach, e-mail, 10-05-2023). Indien Markenheem er voor kiest activiteiten te organiseren voor VPT-cliënten is het aannemelijk dat het huidige aanbod op locatie Schavenweide voldoende breed is om als aanbod te hebben voor VPT-cliënten, wie hier mogelijk bij aan kunnen sluiten. Slechts 2,9% van de respondenten is namelijk enigszins of zeer ontevreden.

Het is gebruikelijk dat de aanbieder van VPT kosteloos enkele activiteiten aanbiedt. Dit is niet verplicht, in principe voorziet iemand die thuis woont met VPT zichzelf in de recreatieve en sociaal-culturele activiteiten. Wel is de begeleiding hierbij onderdeel van de aanspraak en de omvang hiervan moet binnen het zorgplan passen (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023c). Een medewerker kan cliënten bijvoorbeeld aanmoedigen deel te nemen aan algemene voorzieningen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of meerdere cliënten samenbrengen om gezamenlijk spelletjes te spelen of koffie te drinken. Indien Markenheem wenst meer activiteiten uit te voeren, kunnen ze hiervoor een eigen bijdrage vragen of een vrijwillig(st)er inschakelen.



In haar visie geeft Markenheem aan een aanjager te willen zijn om de gemeenschap actief en betrokken te houden, maar de organisatie van activiteiten iets is wat door en voor de bewoners wordt gedaan (Bureau Vijftig & Stichting Markenheem, 2023).

De personeelstekorten in de zorg (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2022) hebben als gevolg dat er efficiënt moet worden omgegaan met de werknemers die beschikbaar zijn. Daarom is het van belang prioriteiten te stellen. Uitgaande van de piramide van Maslow is het alvorens sociale behoeften te ondersteunen belangrijk de primaire biologische levensbehoeften en bestaanszekerheid (veiligheid en zekerheid) te faciliteren (Swaen, 2023). In andere woorden, eten en drinken, juiste zorg en een veilige en passende leefomgeving zijn belangrijkere aandachtsgebieden dan de sociale behoeften en dienen in eerste instantie gewaarborgd te worden.

Markenheem werkt voor haar cliënten met de terminologie van positieve gezondheid. Hierin wordt de gezondheid van een cliënt niet alleen bepaald aan de hand van fysieke functies, maar ook aan de hand van mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren (Huber, 2019). In deze aspecten kan een medewerker veel verschil maken. Niet om alles voor de persoon in te vullen, maar door cliënten te stimuleren. Sociaal contact leidt tot waardering, erkenning en respect en maakt het mogelijk voor mensen om zichzelf te ontplooiën (Swaen, 2023).

Het houden van sociaal-culturele en/of recreatieve activiteiten bevordert alle onderdelen van Positieve Gezondheid (Huber, 2019). Gebaseerd op de voorbeelden in het verslag van Huber, kunnen activiteiten het volgende bijdragen aan de onderdelen:

- Lichaamsfuncties: activiteiten kunnen bevorderend zijn voor het gevoel van fitheid, conditie en vermindering van klachten en pijn veroorzaken. Een gezond lichaam heeft grote invloed op een gezonde geest en verminderd blessures en lichamelijke klachten (Vissers – Zuidgeest, 2021);
- Mentaal welbevinden: activiteiten kunnen helpen met het trainen van geheugen, concentratie en persoonlijk welbevinden algeheel bevorderen;
- Zingeving: activiteiten kunnen bijdragen aan zinvol leven, levenslust en blijven leren.
- Kwaliteit van leven: activiteiten dragen in grote mate mee aan levenskwaliteit. Voorbeelden hiervan zijn het genieten, gelukkig zijn en lekker in je vel zitten;
- Meedoen: sociale contacten, serieus genomen worden en samen leuke dingen doen maken een groot deel uit van positieve gezondheid;
- Dagelijks functioneren: het kunnen vragen om hulp, leren kennen van je grenzen en omgaan met tijd en geld zijn onderdelen van positieve gezondheid.

Met het oog op preventie, wat steeds belangrijker wordt in de zorg in Nederland, zijn activiteiten van belang. Sport en beweging dragen bij aan een langer en gezonder leven. Zo vermindert dit de kans op obesitas, diabetes en hart- en vaatziekten en heeft dit mentale voordelen (Steur-Kranenburg, 2023). Hiervoor kan ook gebruik gemaakt worden van de algemene voorzieningen van de WMO.

Uit het inzichtendocument over de doelgroep van Wonen met een plus (Bureau Vijftig, 2023)⁷ blijkt dat meer dan de helft van de 65-plussers zich eenzaam voelt, wat versterkt kan worden door laag inkomensniveau, laaggeletterdheid en beperkingen. Het gevoel van 'niet meer mee kunnen doen' is sterk aanwezig. Er is behoefte aan spontane ontmoetingen zoals verenigingsactiviteiten (ongeveer zes op de tien mensen tussen de 65 en 80 jaar doet dit al iedere maand). Voor bijna de helft van de inwoners in de omgeving van Markenheem is de toegang tot een vereniging belangrijk bij een nieuwe woonomgeving. Wél is het belangrijk niets te moeten, en de cliënten zelf de dag in kunnen laten vullen. Dit nog het liefste met mensen met wie zij prettig contact hebben. Een cliënt gaat liever een activiteit doen met een familielid of partner, dan met een zorgmedewerker.

De somatische zorgvragen, zoals beschreven in hoofdstuk 4.2, zijn van groot effect op de fysieke en mentale mogelijkheden van een cliënt. Er is behoefte aan stimulatie en ondersteuning.

⁷ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



Idem aan de vorige onderdelen, is het van belang de PDCA-cyclus in acht te nemen en het aanbod en algemene proces regelmatig te evalueren.

De medewerker

Om te bepalen waar een medewerker die activiteiten organiseert aan moet voldoen wordt gekeken naar de gradaties van zorgmedewerkers. Het ondersteunen en organiseren bij activiteiten in zorgcontext valt onder de op één na lichtste gradatie, namelijk Mbo niveau twee: helpende (ThuiszorgPlanners, 2022). Een medewerker met niveau twee verdient (o.b.v. een 36-urige werkweek) bruto tussen de €1485 en €2465 per maand, exclusief extra's (Zorg en Welzijn Plein, 2023). Een vrijwilliger of dergelijke mag ook activiteiten organiseren, echter niet vanuit zorgcontext.



4.4.6 Persoonsgebonden was

Persoonsgebonden was is geen onderdeel van de leveringsvorm VPT, er worden daarmee geen kaders binnen de indicatie over gesteld door de rijksoverheid. Markenheem is niet verplicht hier een dienst voor aan te bieden.

Ervaringsdeskundigen interviews

Marion Verhey vertelt dat een medewerker bij de organisatie, waar zij VPT voor heeft mede-ontwikkeld, een cliënt kan helpen bij de eigen was, maar met eigen wasmiddel en met zo veel mogelijk meewerken van de cliënt. Projectmanager VPT Loes Sauer vertelt dat zij nog niet iets aanbieden voor persoonsgebonden was. Melanie te Kaat vertelt dat bij Azora persoonsgebonden was door de cliënten zelf mag worden gewassen of dat het uitbesteed kan worden aan de wasserij. De kosten zijn dan voor de cliënt zelf.

Overige resultaten

Persoonsgebonden was is geen onderdeel van het VPT-tarief (HevoFame, 2021) en, indien Markenheem hier besluit iets in te faciliteren, zijn de kosten voor de cliënt. Bij Azora betalen cliënten voor het uitbesteden van de was aan een wasserij (dezelfde leverancier als Markenheem) ongeveer 115 euro, blijkt uit het interview met Melanie te Kaat. Er zijn in de achterhoek ook andere partijen die alle soorten wasgoed kunnen verzorgen, zoals Good-Clean (z.d.), Wasserij het Wasbeertje (z.d.) en Wasserij Euregio (z.d.). Deze verzorgen ook het halen en brengen van de was.

Vanwege de grote personeelstekorten (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2022) moet Markenheem medewerkers efficiënt inzetten. Gecombineerd met het feit dat het faciliteren van persoonsgebonden was niet verplicht is, is het daarom discussieerbaar of Markenheem hier iets voor moet aanbieden. Ook geldt vanuit Arbo-richtlijnen (A+O VVT, 2023) dat er voor medewerkers beperkingen zijn. Zo mogen zij niet meer dan 12 keer per uur reiken, moeten werkzaamheden boven schouderhoogte vermeden worden, mag niet langer dan 30 seconden aaneengesloten per dienst gehurkt of geknield worden, niet meer dan 15 kilogram op heuphoogte gedragen worden, niet handmatig uitwringen van was plaatsvinden en niet langer dan één minuut gewerkt worden met gedraaide of meer dan 30 graden gebogen romp. Deze aspecten kunnen invloed hebben op het wasproces en maken duidelijk dat het een fysiek veel vragende taak is. In combinatie met het wassen van platgoed en andere huishoudelijke taken, kan het langdurige effecten hebben op inzetbaarheid van personeel.

De cliënten welke mogelijk VPT ontvangen hebben vaak begeleiding nodig in dagelijkse taken (Verpleeg Collectief, z.d.). Het is daarmee aannemelijk dat cliënten zonder ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk (zoals een partner, kind of vriend/vriendin) begeleiding nodig hebben bij het kunnen organiseren van eigen was.

De gekozen richting dient, idem aan voorgaande diensten, regelmatig gecontroleerd te worden aan de hand van de PDCA-cyclus

De medewerker

Om te bepalen waar een medewerker die persoonsgebonden was gaat wassen aan moet voldoen wordt gekeken naar de gradaties van zorgmedewerkers. Het uitvoeren van huishoudelijke taken valt onder de lichtste gradatie, namelijk Mbo niveau één: zorghulp (ThuiszorgPlanners, 2022). Een medewerker met niveau één verdient (o.b.v. een 36-urige werkweek) bruto tussen de €1555 en €2525 per maand, exclusief extra's (Zorg en Welzijn Plein, 2023).



4.4.7 Technische dienst

Een technische dienst is geen onderdeel van de leveringsvorm VPT, er worden daarmee geen kaders over gesteld binnen de indicatie door de rijksoverheid. Het onderhoud en overige gebouwspecifieke vragen zijn verantwoordelijkheid van de verhuurder.

Ervaringsdeskundigen interviews

Volgens Marion Verhey, regionaal projectleider VPT, is het niet nodig een vaste klusjesman aan te stellen. In een eigen woning heeft niemand altijd een vaste klusjesman beschikbaar. Het zou heel mooi zijn, maar past nooit binnen een VPT-budget. Bij Azora, zo vertelt Melanie te Kaat, loopt een huismeester rond. De uren die hij spendeert aan het huurappartement van een VPT-cliënt worden op rekening naar de verhuurder gestuurd. De technische dienst signaleert ook wel eens dingetjes, hij is een sociale factor en merkt het op als cliënten bijvoorbeeld ondersteuning of stimulatie nodig hebben.

Overige resultaten

Markenheem is als zorgaanbieder niet verantwoordelijk voor het woonaspect van de cliënt. De vormgeving van onderhoud en gebouwspecifieke onderdelen zijn altijd de keuze van de verhuurder. Deze kosten kunnen door hen verrekend worden in servicekosten (Nederlandse Woonbond, z.d.).

Gekoppeld aan de personeelstekorten, welke bij voorgaande diensten zijn beschreven, is het niet wenselijk dat VPT-cliënten beroep doen op medewerkers van Markenheem voor gebouwspecifieke vragen. Het is daarmee wenselijk dat er een aanspreekpunt is namens de verhuurder, waar cliënten zelfstandig en zonder hulp van een medewerker van Markenheem contact mee kunnen opnemen.

De cliënten welke in Wonen met een plus gaan wonen (zie hoofdstuk 4.1 Doelgroep) hebben veelal begeleiding nodig bij dagelijkse taken. Het contacteren van een verhuurder kan daarom voor sommigen lastig zijn. Zij hebben daarmee behoefte aan laagdrempelig contact en eventueel hulp bij het leggen hiervan. Hiervoor kan de eigen sociale omgeving van belang zijn.

Het is van belang om de communicatielijnen en de rol van betrokkenen in het proces rondom gebouwspecifieke vragen regelmatig te evalueren aan de hand van de PDCA-cyclus.



4.4.8 Gedeelde ruimte(s) en bijbehorende faciliteiten

Een gedeelde ruimte en/of andere faciliteiten zijn officieel geen onderdeel van de leveringsvorm VPT, er worden daarmee geen kaders over gesteld.

Ervaringsdeskundigen

Marion Verhey vertelt dat bij het creëren van gedeelde ruimtes en de bijbehorende faciliteiten de regie hiervan altijd bij de cliënt en bewoners van het gebouw moet liggen. De organisatie moet alleen mogelijkheden bieden en soms een beetje aanmoedigen en helpen. Cliënten kunnen en willen vaak meer doen dan gedacht, zeker in samenwerking met goede vrijwilligers. Als voorbeeld noemt ze een lunchcafé welke, midden in de wijk, gerund wordt vanuit een maatschappelijk doel met vrijwilligers en consequente begeleiding en ondersteuning vanaf de zijlijn. Dit is heel succesvol gaan lopen. Ook de kleine gemeenschappelijke voorzieningen, zoals bibliotheekhoekjes, stimuleert het makkelijk ontmoeten en tegenkomen van elkaar.

Projectmanager VPT Loes Sauer benoemt dat er ook bij haar in het complex gedeelde ruimtes zijn, om bijvoorbeeld gezamenlijk koffie te drinken en elkaar te ontmoeten.

Melanie te Kaat vertelt dat bij Azora de cliënten verspreid over twee gebouwen wonen, en dus niet een voor hen specifiek gedeelde ruimte hebben. Wel kunnen zij gebruik maken van de gezamenlijke activiteiten en het restaurant, waar ook een stamtafel is ontstaan.

Bij het Kwartel in Culemborg, zo vertelt Jan Hanhart, zijn er meerdere gemeenschappelijke ruimtes wat het organiseren van activiteiten mogelijk maakt. Er is bijvoorbeeld een tuin, ontmoetingsruimte, gemeenschappelijke entree, logeerkamer, fietsenstalling en wasserette waar iedereen gebruik van maakt. De schoonmaak hiervan doen ze zelf of besteden ze uit aan een schoonmaakdienst. In de ontmoetingsruimte worden door bewoners vaak activiteiten georganiseerd, zoals een kookgroep en borrel.

Overige resultaten

Organisatie van faciliteiten en de totstandkoming van een gedeelde ruimte vallen niet binnen de vergoedingen van VPT of verantwoordelijkheid van Markenheem en moeten daarom bekostigd worden via extra bijdrage(n).

Markenheem geeft in haar visie aan (zie: bijlage II) dat ongedwongen sociale contacten gestimuleerd zullen worden door gemeenschappelijke ruimtes, zoals nisjes, zitjes en een buurtkamer. Zoals Marion Verhey en Jan Hanhart beide aangeven, is het niet effectief als Markenheem vervolgens diverse activiteiten gaat vastleggen en organiseren. Het is effectiever als samenkomsten vanuit de cliënten en omwonenden zelf ontstaan of een vrijwillig(st)er hier aandacht aan besteed. Tevens zijn er voor Markenheem kosten om hier een medewerker op te zetten, terwijl door het initiatief te laten bij cliënten en vrijwilligers er geen tot bijna geen kosten aan verbonden zijn.

De aspecten van de gemeenschappelijke ruimte(s) zoals onderhoud, schoonmaak en veiligheid zijn de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Markenheem zou door hier de diensten zelf voor te organiseren ingaan tegen haar eigen visie, namelijk de samenwerking met verschillende partijen en het focussen op de zorg. De cliënten hebben wél baat bij het hebben van één goed bereikbaar contactpersoon voor vragen of opmerkingen (Bureau Vijftig, 2023) ⁸.

⁸ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



Zoals beschreven in hoofdstuk 4.4.6 hebben cliënten baat bij het laagdrempelig kunnen deelnemen aan activiteiten en ontmoetingen. Ze hebben soms een lagere mate van zelfstandigheid (Verpleeg Collectief, 2021) en hebben in sommige gevallen hier wat stimulatie bij nodig. Een medewerker heeft hier vanuit de rol als begeleiding, wat onderdeel is van VPT (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023b), een verantwoordelijkheid in. Zoals Marion Verhey al vertelde, moet de medewerker soms wat aanmoedigen en helpen om cliënten deel te laten nemen aan sociale activiteiten.

Het is van belang om de communicatielijnen en de rol van een cliënt, eventuele vrijwilliger, Markenheem, verhuurder en de sociale omgeving van een cliënt in het proces rondom de gemeenschappelijke faciliteiten en bijbehorende diensten regelmatig te evalueren, net zoals bij de andere diensten, aan de hand van de PDCA-cyclus.



4.4.9 Organisatie en aansturing van dienstverlening

De organisatie van bovenstaande diensten vraagt om coördinatie en goed management. Er is namelijk veel belang bij goede samenwerking, omdat deze gezamenlijk veel invloed hebben op de leefomgeving van de cliënt en efficiënte afstemming efficiëntie bevordert.

Ervaringsdeskundigen interviews

Bij een VPT-team zit volgens Marion Verhey altijd een coördinator, die met het team constant overlegt vanuit praktijkgerichte casuïstiek. Hiervoor is het team de hele dag met elkaar aan het leren. Gezamenlijk moeten zij namelijk ook signaleren als er aanpassingen nodig zijn, ze zijn gezamenlijk de oren en ogen bij het welzijn van de cliënt.

Loes Sauer vertelt dat bij de organisatie waar zij VPT voor heeft ontwikkeld een teammanager de aansturing op zich neemt. Die voert ook de functioneringsgesprekken. Dit is ook bij Melanie te Kaat het geval, zij is als teammanager VPT verantwoordelijk voor het overkoepelende plaatje en aansturing.

Overige resultaten

De coördinator zal de inzet van medewerkers, materialen en diensten moeten mede-bepalen aan de hand van het budget. Het financiële totaalplaatje hiervan wordt verder toegelicht in [hoofdstuk 4.5](#). Een manager van de dienstverlening heeft volgens Marcus en van Dam (2019) vier belangrijke rollen, namelijk:

- Antennerol, het verkrijgen van informatie via eigen netwerken, experts en interne organisatie. Hierbij is het van belang zo veel mogelijk informatie te verkrijgen om vanuit te kunnen managen en coördineren. De informatie moet komen uit strategie (het managementteam), tactische en organisatorische bronnen (adviseurs en medewerkers) en vanuit de operatie (cliënten en medewerkers);
- Verspreiden, het verspreiden van die informatie zodra deze geanalyseerd en geïnterpreteerd is;
- Spreekbuis, als de informatie van belang is voor overige afdelingen of partijen zal de manager deze delen;
- Strategiemaker, het inspelen op de strategie en deze aanpassen of aanvullen op basis van verkregen informatie.

Als het team wordt ingericht is het van belang de hiërarchische verhoudingen, bevoegdheden, personele bezetting en communicatie te bepalen (Marcus & van Dam, 2019). In het geval van VPT zal de coördinator dus via verschillende kanalen informatie moeten kunnen verkrijgen om aan de hand hiervan bij te sturen en alle rollen in te vullen. Dit heeft betrekking op de medewerkers en interne organisatie maar ook op het bij elkaar houden van de samenwerkingspartners en in stand houden van het woonconcept.

Ook moet de aansturing voldoen aan de interne en externe regels en kaders. Zo moet de manager of coördinator rekening houden met Arbo-richtlijnen en de maximale belasting per moment of dag (A+O VVT, 2023) en de zes kernwaarden van positieve gezondheid waar Markenheem vanuit werkt bewaken (Huber, 2019). Stichting Markenheem (z.d.) zegt hierover mensen te ondersteunen bij wat zij het belangrijkste vinden in het leven en hen de regie over het leven te laten behouden.



Een cliënt in de Wet Langdurige Zorg (WLZ) heeft recht op een effectieve en laagdrempelige opvang en behandeling van eventuele klachten, zo staat beschreven in de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023a). Als een cliënt niet tegen haar eigen hulp voor bijvoorbeeld het schoonmaken en/of huishouden durft te zeggen dat ze ergens niet tevreden mee is, kan een coördinator hier een belangrijk aandeel in hebben. Zoals beschreven in [hoofdstuk 4.1](#), hebben cliënten behoefte aan een contactpersoon voor vragen. Wanneer een medewerker druk is of weinig tijd heeft, is het daarmee voor hen prettig een coördinator te kunnen spreken en aanvullende wensen of vragen te kunnen bespreken.

Zoals bovenstaand beschreven bij het intern perspectief, is het voor een coördinator van belang om vanuit de operatie informatie te verkrijgen en heeft ook de medewerker in deze functie belang bij het weten van de tevredenheid van de cliënt.

Voor de evaluatie van de dienstverlening is het van belang te werken vanuit de principes van de PDCA-cyclus. Door de processen, individueel en als geheel, als verbeteringscyclus te benaderen kunnen bedrijfsprocessen doelgericht plaatsvinden (Marcus & van Dam, 2019). Hierin wordt uitgegaan van het principe dat na het plannen en uitvoeren van een dienst, deze gemeten en gecheckt moet worden, om aan de hand daarvan bij te kunnen sturen en weer uit te voeren. Dit proces loopt continu door. Om interdisciplinair de beste zorg en ondersteuning te organiseren zal de coördinator hier aandacht aan moeten besteden. Als bijvoorbeeld een schoonmaakmedewerker opvalt dat een cliënt weinig sociale contacten heeft en moeite met aansluiten bij activiteiten, zal de huidige ondersteuning geëvalueerd moeten worden en interdisciplinair bepaald worden wie hier op welke manier aandacht aan kan besteden.



4.4.10 Deelconclusie

Vanuit de onderzoeken zijn per dienst resultaten naar voren gekomen om de deelvraag (zie: figuur 8) te beantwoorden. De kernpunten per dienst staan hieronder als deelconclusies vermeld. Deze kernpunten bieden de aspecten waar het onderdeel van ondersteuning aan moet voldoen.

Figuur 8:

Deelvraag over de succesfactoren en randvoorwaarden.



Schoonhouden van de woonruimte

- De woning van een cliënt moet met hulp van Markenheem schoon en leefbaar zijn. Markenheem is hierin de eindverantwoordelijke.
- De taken welke worden uitgevoerd door medewerkers moeten voldoen aan de Arbo-regels.
- De doelgroep van Wonen met een plus vindt het belangrijk zelf regie te houden. Vaste gezichten zorgen voor het makkelijk en laagdrempelig kunnen maken van afspraken en aan de aandacht brengen van mogelijke onvrede over de gang van zaken.
- Het zo veel mogelijk zelf uitvoeren van huishoudingstaken door een cliënt verhoogt eigenwaarde en verminderd schaamte en een gevoel van 'er niet toe doen'.
- Er moet regelmatig met de cliënt overlegd worden volgens de principes van positieve gezondheid wat hij of zij nog zelf kan, om de mate waarin een woning schoon/leefbaar is voldoende op peil te houden.
- Door taken zo veel mogelijk te bundelen onder dezelfde functie kan makkelijk gevarieerd worden in tijdsbesteding per taak, afhankelijk van de omstandigheden en zelfstandigheid van de cliënt.
- Een medewerker die huishoudelijke taken uitvoert heeft minimaal niveau één.

Verstrekken van eten en drinken

- Onder de verstrekking van eten en drinken vallen zowel de dagelijkse maaltijden als tussendoortjes.
- Eten en drinken moet voldoen aan de kwaliteitseisen van het voedingscentrum.
- Het plan voor eten en drinken moet worden goedgekeurd door de centrale cliëntenraad.
- Een medisch noodzakelijk dieet moet aangeboden kunnen worden.
- Verzekerden kunnen betrokken worden bij boodschappen en het verzorgen van de (brood) maaltijd in ruil voor voldoende vergoeding. Een cliënt mag ook kiezen voor de door de VPT-aanbieder verstrekte (brood)maaltijden
- Voor het verstrekken van eten en drinken zijn diverse opties. Een aanbieder kan ervoor kiezen een externe partij maaltijden te laten leveren, zelf de maaltijden te maken en leveren, koelvers maaltijden te laten leveren, thuis bij de cliënten te koken of de maaltijd in het restaurant van een woonzorgcentrum plaats te laten vinden
- Medewerkers mogen vanwege de Arbo-regels geen boodschappen doen voor cliënten.
- Als een cliënt wenst geen gebruik te maken van de maaltijdvoorziening, kan deze hier een vergoeding voor terug ontvangen.
- Markenheem is verantwoordelijk voor voldoende en passend dieet bij een cliënt en moet hier controle op behouden.
- Een medewerker die ondersteunt bij maaltijden heeft minimaal niveau één.

**Verstrekken en wassen van platgoed**

- Markenheem is verantwoordelijk voor het wassen van beddengoed, handdoeken en dergelijke
- Platgoed mag gewassen worden met middelen van de cliënt en in de woning van de cliënt, maar ook elders georganiseerd worden.
- Indien de cliëntenraad ermee instemt, mag het beddengoed van de cliënt gebruikt worden en hoeft Markenheem deze niet te verstrekken.
- Het is voor een cliënt bevorderlijk zo veel mogelijk te helpen bij het proces, maar deze mag hiertoe niet verplicht worden.
- Een medewerker die huishoudelijke taken uitvoert heeft minimaal niveau één.

Vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang

- Markenheem is verantwoordelijk voor de organisatie van vervoer naar behandeling en begeleiding. Voor vervoer naar sociale contacten kan de cliënt beroep doen op de gemeente, hier draagt Markenheem geen verantwoordelijkheid voor.

Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten

- Het is gebruikelijk dat de zorgaanbieder kosteloos recreatieve activiteiten organiseert. Als dit niet gewenst is kan de organisatie, met goedkeuring van de cliëntenraad, andere faciliteiten op het gebied van zorg en welzijn aanbieden. Dit gaat om een beleidsverandering.
- Het organiseren van activiteiten zoals in de intramurale zorg door zorgprofessionals is bij Wonen met een plus financieel niet haalbaar.
- Een gemeenschappelijke ruimte of ontmoetingsplek is van belang om activiteiten en ontmoetingen plaats te kunnen laten vinden.
- Huurders van appartementen op locatie Schavenweide van Markenheem zijn in hoge mate tevreden over het huidige aanbod aan activiteiten.
- Vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) worden diverse activiteiten georganiseerd waar een cliënt aan kan deel kan nemen.
- Markenheem wil aanjager zijn om de gemeenschap actief en betrokken te houden, maar niet de regie hebben op de organisatie van activiteiten.
- Een cliënt van Wonen met een plus doet liever een activiteit met de eigen sociale omgeving dan met een zorgprofessional.
- Voor cliënten met somatische klachten zijn stimulatie en ondersteuning van belang in het vergroten van de fysieke en mentale mogelijkheden.
- Indien een zorgprofessional de activiteiten organiseert, heeft deze minimaal niveau twee.

Persoonsgebonden was

- Markenheem is niet verantwoordelijk voor het verzorgen van persoonsgebonden was bij een cliënt.
- Kosten voor persoonsgebonden was zijn voor de cliënt en vallen officieel niet binnen de indicatie.
- In combinatie met het wassen van platgoed en uitvoeren van andere huishoudelijke taken, kan het uitvoeren van persoonsgebonden was langdurige effecten hebben op de fysieke inzetbaarheid van personeel. Het is van belang bij alle taken uit te kunnen voeren de Arbo-regels te volgen.
- Indien een medewerker de persoonsgebonden was uitvoert, heeft deze minimaal niveau één.

Technische dienst

- Markenheem is niet verantwoordelijk voor de technische dienst van een woning en het is niet verstandig om deze op zich te nemen.
- Voor cliënten is het prettig een vast aanspreekpunt te hebben voor storingen, schade en/of andere vragen over de woning.

**Gedeelde ruimte(s) en bijbehorende faciliteiten**

- Markenheem draagt geen verantwoordelijkheid voor het faciliteren van een gezamenlijke ruimte, maar sluit hierdoor aan op haar visie om ongedwongen sociale contacten te realiseren.
- Markenheem kan er voor kiezen een vrijwilliger of vrijwilligersorganisatie de verantwoordelijkheid te geven een ontmoetingsplek te onderhouden en faciliteren. Op deze wijze draagt Markenheem geen kosten en verantwoordelijkheden, maar wordt de kwaliteit in mindere mate gewaarborgd.
- Het is effectiever als cliënten vanuit eigen initiatief activiteiten organiseren dan dat Markenheem deze verantwoordelijkheid op zich neemt.
- De aspecten van de gemeenschappelijke ruimte(s) zoals onderhoud, schoonmaak en veiligheid zijn de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Markenheem zou door hier de diensten zelf voor te organiseren ingaan tegen haar eigen visie, namelijk de samenwerking met verschillende partijen en het focussen op de zorg.

Organisatie en aansturing van de dienstverlening

- De coördinator van de dienstverlening moet via verschillende kanalen informatie kunnen verkrijgen om aan de hand hiervan bij te sturen en alle rollen in te vullen. Dit heeft betrekking op de medewerkers en interne organisatie maar ook op het bij elkaar houden van de samenwerkingspartners en in stand houden van het woonconcept.
- De coördinator moet sturen op de interne en externe regels en kaders, zoals de Arbo-regels en positieve gezondheid.
- De coördinator moet dienen als een extra contactpersoon zodat cliënten deze kunnen aanspreken wanneer ze dingen niet met een medewerker willen of durven bespreken.
- De diensten moeten volgens PDCA-cyclus geëvalueerd worden.



4.5 Budgettering

Voor de budgettering wordt uitgegaan van tabel 1 ([hoofdstuk 4.2](#)). Diensten welke vallen onder de VPT-indicatie worden in dit hoofdstuk behandeld. In tabel 2 staat weergegeven welk bedrag een zorgaanbieder ontvangt voor het verlenen van VPT zorg bij de zorgpakketten VV4 en VV6 (Nederlandse Zorgautoriteit, 2022b). Deze zorgpakketten hebben de hoogste aansluiting op VPT en passen bij de visie op welzijn en zorg en doelgroepen van Markenheem (Ytsma, 2023). De bedragen vormen het budget per dag, exclusief de normatieve huisvestings- en inventariscomponent. Het bedrag wat de cliënt betaalt is niet afhankelijk van de kostenverdeling zoals Markenheem die maakt. De cliënt betaalt een vaste bijdrage welke inkomensafhankelijk is. De levering van de bij VPT verplichte dienstverlening en kosten hiervan hebben geen effect op de uitgaven van de cliënt.

Tabel 2:

Vergoedingen per zorgprofiel in de WLZ voor VPT

	Excl. Behandeling Incl. Dagbesteding		Incl. Behandeling Incl. Dagbesteding	
VV4	<i>Loon</i>	<i>Materieel</i>	<i>Loon</i>	<i>Materieel</i>
	€ 93,82	€ 37,66	€ 109,58	€ 34,25
	<i>Totaal excl. NHC* en NIC**</i>		<i>Totaal excl. NHC en NIC</i>	
	€	131,48	€	143,83
VV6	<i>Loon</i>	<i>Materieel</i>	<i>Loon</i>	<i>Materieel</i>
	€ 181,43	€ 50,20	€ 197,51	€ 50,87
	<i>Totaal excl. NHC en NIC</i>		<i>Totaal excl. NHC en NIC</i>	
	€	231,63	€	248,38

*NHC = normatieve huisvestingscomponent, geïndexeerde jaarlijkse bijdrage die voldoende is om over de levenscyclus van een nieuwbouw de rente-, afschrijvings- en instandhoudingsuitgaven te dekken.

**NIC = normatieve inventariscomponent, normatieve vergoeding voor investeringen in inventaris, rente en afschrijvingskosten.

Onder deze kosten moeten alle onderdelen van VPT gebudgetteerd kunnen worden. De exacte verdeling is cliëntafhankelijk. Bij VPT is afstemming van zorg op de cliënt van groot belang. Als een cliënt bijvoorbeeld zelf nog wil koken, kan budget anders besteed worden of terugbetaald aan de cliënt. Het budget wat overblijft na verpleging, begeleiding en verzorging voor de prestaties eten en drinken, schoonhouden van de leefomgeving, ondersteuning, wassen van linnen en logeeropvang is beperkt. Het is ten tijde van het schrijven van dit adviesrapport voor Markenheem bij de organisatie nog niet bekend welke portie van het budget naar welk deel gaat. Daarom worden verschillende scenario's uitgewerkt met verschillende financiële proporties.

Voor de services welke niet onder de VPT-vergoedingen vallen moet door een cliënt nog een eventueel aanvullend bedrag worden betaald. Het gaat hierbij over de schoonmaak en exploitatie van algemene ruimtes, eventueel het wassen van kleding, onderhoud en technische dienst en beveiliging en veiligheid. Diensten welke buiten de indicatie vallen zullen in samenwerking met externe partijen of de verhuurder bepaald moeten worden en hier draagt Markenheem geen verantwoording voor. Schoonmaak en exploitatie van algemene ruimtes valt onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder, evenals de technische dienst en beveiliging/veiligheid.

In onderstaand hoofdstuk worden als eerste de drie meest realistische en passende scenario's bepaald als oplossingsrichtingen voor Markenheem. Deze zijn opgesteld aan de hand van de voorgaande deelconclusies. Vervolgens worden op basis van een cliëntengroep van twaalf personen op jaarbasis de investering, exploitatie en baten weergegeven. Dit aantal is gebaseerd op normcijfers van een vergelijkbare organisatie (Manager Extramurale zorg Markenheem, e-mail, 14-8-2023).



4.5.1 Scenario's

Onderstaand staan de drie scenario's voor exploitatie beschreven, in tabel 3 zijn deze ter verduidelijking gevisualiseerd.

Scenario één: Markenheem verzorgt de schoonmaak, huishoudelijke hulp, het wassen van platgoed en advies over deelname aan recreatieve en sociaal-culturele activiteiten onder de functie 'leefondersteuner'. De leefondersteuner heeft, vanwege het advies over activiteiten, functieprofiel twee. Een externe leverancier zorgt voor de maaltijden en een coördinator zorgt voor het overzicht en het afstemmen van de dienstverlening.

Scenario twee: Gelijk aan scenario één, echter wordt het advies over deelname aan recreatieve en sociaal-culturele activiteiten door de coördinator verzorgt. De leefondersteuner heeft in dit scenario niveau één.

Scenario drie: Gelijk aan scenario één, echter wordt door de leefondersteuner ook persoonsgebonden was uitgevoerd binnen de kosten van VPT.

Tabel 3:

Scenario's in de exploitatiebegrotingen

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Schoonmaak / huishoudelijke hulp	Leefondersteuner	Leefondersteuner	Leefondersteuner
Platgoed	Leefondersteuner	Leefondersteuner	Leefondersteuner
Advies over activiteiten	Leefondersteuner	Coördinator	Leefondersteuner
Maaltijden	Leverancier	Leverancier	Leverancier
Coördinatie	Coördinator	Coördinator	Coördinator
Ondersteunen bij de maaltijd	Leefondersteuner	Leefondersteuner	Leefondersteuner
Persoonsgebonden was	Extern	Extern	Leefondersteuner



4.5.2 Investerings

De investeringen bij VPT mogen worden weggezet in de NIC, Normatieve Investerings Component, welke voor een VPT binnen de zorgzwaartes waar Markenheem de zorg voor wil uitvoeren tussen de €0,72 en €0,95 per dag bedraagt (Nederlandse Zorgautoriteit, 2022b). Volgens de Nederlandse Zorgautoriteit (z.d.) dient de NIC als vergoeding voor investeringen in medische en overige inventaris en computer apparatuur- en programmatuur. In onderstaande berekeningen wordt uitgegaan van de investering welke mogelijk voor Markenheem bestaat bij de diensten. Hierbij wordt er van uit gegaan dat de cliënten alle diensten van Markenheem afnemen. Onderstaande prijzen zijn exclusief BTW. Alle investeringsbegrotingen zijn gebaseerd op een groep van twaalf cliënten.

Scenario één

De investeringen binnen scenario één staan hieronder opgesomd. De visualisering inclusief NIC is terug te lezen in tabel 4. Ook wordt hier teruggerekend naar de investering per cliënt per jaar. Hieruit kan worden opgemaakt welk gedeelte van de bovenstaand genoemde NIC nog beschikbaar is voor de overige aspecten van VPT.

Onderdelen onder taken leefondersteuner:

- Uitgaande van een maximale werkweek van 24 uur per week (3 dagen) (ThuiszorgInHolland, z.d.) en het daarmee moeten beschikken over 3 setjes werkkleding per medewerker, welke €40 kosten per stuk (Inschatting op basis van webshops van diverse leveranciers), 2 jaar meegaan en geen restwaarde hebben (Generali, 2017). Voor het schoonhouden van het appartement en helpen in het huishouden wordt gezamenlijk 3,25 uur per week gerekend (HevoFame, 2023) Voor advies over de activiteiten wordt nog eens een halfuur gerekend, gebaseerd op drie keer per weken een gesprek van 10 minuten. Voor 12 cliënten betekent dit dat er 45 uur aan ondersteunende dienstverlening per week nodig is, wat neerkomt op circa twee medewerkers en daarmee zes setjes werkkleding.
- Een cliënt heeft twee badlakens nodig (Handdoek.nl), welke vanaf ongeveer €5,- verkrijgbaar zijn (Handdoek.nl, z.d.) en ongeveer 4 jaar meegaan met een afschrijvingspercentage van 25% per jaar (Generali, 2017)
- Een cliënt heeft 8 theedoeken nodig (Bedshop, z.d.), welke ongeveer 4 jaar meegaan en een afschrijvingspercentage hebben van 25% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online bronnen (zoals webshops van Zeeman, HEMA en Blokker) kunnen deze voor €15,- aangeschaft worden.
- Een cliënt heeft 8 handdoeken nodig (Bedshop, z.d.), welke ongeveer 4 jaar meegaan en een afschrijvingspercentage hebben van 25% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online webshops kunnen deze voor €15,- aangeschaft worden.
- Per bed zijn drie dekbedovertrekken en hoeslakens nodig (Van Elleswijk, z.d.) Een dekbed gaat ongeveer 8 jaar mee en heeft een afschrijvingspercentage van 12,5% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online webshops kan een complete set voor €150,- aangeschaft worden.
- Overige investeringen, zoals de wasmachine, schoonmaakmiddelen, wasknijpers en een droogrek, zijn voor investering van de cliënt.

Onderdelen onder taken leverancier eten en drinken:

- Investerings, zoals eigen koelkast, kookplaat, magnetron en/of servies, zijn voor rekening van de cliënt.



Onderdelen onder taken organisatie en ondersteuning van dienstverlening:

- Een kantoorruimte wordt gehuurd, en hieraan zijn vaste kosten gebonden in plaats van een investering.
- Uitgaande van dat de ruimte moet worden ingericht met een tafel en stoelen, welke bij de vaste meubillairleverancier van Markenheem aangeschaft kunnen worden (Multiratio, prijzen per juni 2023 in de webshop). De zes stoelen (welke op meerdere locaties van Markenheem worden gebruikt) hebben een nieuwprijs van ongeveer €80 per stuk en een tafel heeft een nieuwprijs van ongeveer €250. De tafel gaat 10 jaar mee en de stoel 8 jaar (Generali, 2017). Voor beide wordt een restwaarde van 10% gerekend (inschatting op basis van gangbare prijzen op Marktplaats).
- Uitgaande dat in de ruimte een laptop en beeldscherm nodig zijn, waarbij de door medewerkers huidig gebruikte laptop en beeldscherm bij elkaar ongeveer €1500,- aan investeringskosten zijn (op basis van de webshop van Coolblue). De HP-laptop en het scherm hebben beide een levensduur van 5 jaar (Klaverblad, z.d.) en een restwaarde van ongeveer 15% (Verbene, 2022).
- Uitgaande dat er in de ruimte een bureau en bureaustoel nodig zijn, welke bij de vaste meubillairleverancier van Markenheem aangeschaft kunnen worden (Multiratio, prijzen per juni 2023 in de webshop). Een bureau kost ongeveer €350,- en een bureaustoel ongeveer €100,-. Er wordt, gelijk aan de tafel en stoelen, een restwaarde van 10% gerekend. Voor de tafel wordt, idem aan de overlegtafel, een levensduur van 10 jaar gerekend en voor de stoel een levensduur van 8 jaar.

Overige diensten

Aan de activiteiten, persoonsgebonden was, technische dienst, gezamenlijke ruimte(s) en het vervoer zitten geen binnen de VPT-indicatie wegzetbare investeringskosten.

Investerings scenario één

Tabel 4:

Investeringsbegroting scenario één

	Investering	Levensduur in jaren	Restwaarde	Investering - restwaarde	NIC per jaar	
Leefondersteuner						
Bedtextiel	€ 1.800,00	8	€ -	€ 1.800,00	€ 225,00	
Badtextiel	€ 120,00	4	€ -	€ 120,00	€ 30,00	
Keukentextiel	€ 360,00	4	€ -	€ 360,00	€ 90,00	
Werkkleding	€ 240,00	2	€ -	€ 240,00	€ 120,00	
Totaal schoonmaak						€ 120,00
Algemene organisatie en aansturing van dienstverlening						
Tafel overleg ruimte	€ 250,00	10	€ 25,00	€ 225,00	€ 22,50	
Zes stoelen	€ 480,00	8	€ 48,00	€ 432,00	€ 54,00	
Laptop en beeldscherm	€ 1.500,00	5	€ 225,00	€ 1.275,00	€ 255,00	
Bureau	€ 350,00	10	€ 3,33	€ 346,67	€ 34,67	
Bureaustoel	€ 100,00	8	€ 1,25	€ 98,75	€ 12,34	
Totaal algemene organisatie						€ 378,51
Totale NIC per 12 cliënten per jaar						€ 498,51
Totale NIC per cliënt per jaar	€ 41,54					
Totaal NIC per cliënt per dag	€ 0,11					



Scenario twee

De investeringen binnen scenario twee staan hieronder opgesomd. De visualisering inclusief NIC is terug te lezen in tabel 5. Ook wordt hier teruggerekend naar de investering per cliënt per jaar. Hieruit kan worden opgemaakt welk gedeelte van de NIC nog beschikbaar is voor de overige aspecten van VPT.

Onderdelen onder taken leefondersteuner:

- Uitgaande van een maximale werkweek van 24 uur per week (3 dagen) (ThuiszorgInHolland, z.d.) en het daarmee moeten beschikken over 3 setjes werkkleding per medewerker, welke €40 kosten per stuk (Inschatting op basis van webshops van diverse leveranciers), 2 jaar meegaan en geen restwaarde hebben (Generali, 2017). Voor het schoonhouden van het appartement en helpen in het huishouden wordt gezamenlijk 3,25 uur per week gerekend (HevoFame, 2023) Voor 12 cliënten betekent dit dat er 39 uur aan ondersteunende dienstverlening per week nodig is, wat neerkomt op circa twee medewerkers waarvan één medewerker twee dagen werkt i.p.v. drie, en daarmee vijf setjes werkkleding.
- Een cliënt heeft twee badlakens nodig (Handdoek.nl), welke vanaf ongeveer €5,- verkrijgbaar zijn (Handdoek.nl, z.d.) en ongeveer 4 jaar meegaan met een afschrijvingspercentage van 25% per jaar (Generali, 2017)
- Een cliënt heeft 8 theedoeken nodig (Bedshop, z.d.), welke ongeveer 4 jaar meegaan en een afschrijvingspercentage hebben van 25% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online bronnen (zoals webshops van Zeeman, HEMA en Blokker) kunnen deze voor €15,- aangeschaft worden.
- Een cliënt heeft 8 handdoeken nodig (Bedshop, z.d.), welke ongeveer 4 jaar meegaan en een afschrijvingspercentage hebben van 25% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online webshops kunnen deze voor €15,- aangeschaft worden.
- Per bed zijn drie dekbedovertrekken en hoeslakens nodig (Van Elleswijk, z.d.) Een dekbed gaat ongeveer 8 jaar mee en heeft een afschrijvingspercentage van 12,5% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online webshops kan een complete set voor €150,- aangeschaft worden.
- Overige investeringen, zoals de wasmachine, schoonmaakmiddelen, wasknijpers en een droogrek, zijn voor investering van de cliënt.

Onderdelen onder taken leverancier eten en drinken:

- Investerings, zoals eigen koelkast, kookplaat, magnetron en/of servies, zijn voor rekening van de cliënt.



Onderdelen onder taken organisatie en ondersteuning van dienstverlening:

- Een kantoorruimte wordt gehuurd, en hieraan zijn vaste kosten gebonden in plaats van een investering.
- Uitgaande van dat de ruimte moet worden ingericht met een tafel en stoelen, welke bij de vaste meubelairleverancier van Markenheem aangeschaft kunnen worden (Multiratio, prijzen per juni 2023 in de webshop). De zes stoelen (welke op meerdere locaties van Markenheem worden gebruikt) hebben een nieuwprijs van ongeveer €80 per stuk en een tafel heeft een nieuwprijs van ongeveer €250. De tafel gaat 10 jaar mee en de stoel 8 jaar (Generali, 2017). Voor beide wordt een restwaarde van 10% gerekend (inschatting op basis van gangbare prijzen op Marktplaats).
- Uitgaande dat in de ruimte een laptop en beeldscherm nodig zijn, waarbij de door medewerkers huidig gebruikte laptop en beeldscherm bij elkaar ongeveer €1500,- aan investeringskosten zijn (op basis van de webshop van Coolblue). De HP-laptop en het scherm hebben beide een levensduur van 5 jaar (Klaverblad, z.d.) en een restwaarde van ongeveer 15% (Verbene, 2022).
- Uitgaande dat er in de ruimte een bureau en bureaustoel nodig zijn, welke bij de vaste meubelairleverancier van Markenheem aangeschaft kunnen worden (Multiratio, prijzen per juni 2023 in de webshop). Een bureau kost ongeveer €350,- en een bureaustoel ongeveer €100,-. Er wordt, gelijk aan de tafel en stoelen, een restwaarde van 10% gerekend. Voor de tafel wordt, idem aan de overlegtafel, een levensduur van 10 jaar gerekend en voor de stoel een levensduur van 8 jaar.
- De coördinator draagt voor cliëntbezoeken geen werkkleding.

Overige diensten

Aan de activiteiten, persoonsgebonden was, technische dienst, gezamenlijke ruimte(s) en het vervoer zitten geen binnen de VPT-indicatie wegzetbare investeringskosten.

Investerings scenario twee

Tabel 5:

Investeringsbegroting scenario twee

	Investering	Levensduur in jaren	Restwaarde	Investering - restwaarde	NIC per jaar	
Leefondersteuner						
Bedtextiel	€ 1.800,00	8	€ -	€ 1.800,00	€ 225,00	
Badtextiel	€ 120,00	4	€ -	€ 120,00	€ 30,00	
Keukentextiel	€ 360,00	4	€ -	€ 360,00	€ 90,00	
Werkkleding	€ 200,00	2	€ -	€ 200,00	€ 100,00	
Totaal schoonmaak						€ 100,00
Algemene organisatie en aansturing van dienstverlening						
Tafel overlegruimte	€ 250,00	10	€ 25,00	€ 225,00	€ 22,50	
Zes stoelen	€ 480,00	8	€ 48,00	€ 432,00	€ 54,00	
Laptop en beeldscherm	€ 1.500,00	5	€ 225,00	€ 1.275,00	€ 255,00	
Bureau	€ 350,00	10	€ 3,33	€ 346,67	€ 34,67	
Bureaustoel	€ 100,00	8	€ 1,25	€ 98,75	€ 12,34	
Totaal algemene organisatie						€ 378,51
Totale NIC per 12 cliënten per jaar						€ 478,51
Totale NIC per cliënt per jaar	€ 39,88					
Totaal NIC per cliënt per dag	€ 0,11					



Scenario drie

De investeringen binnen scenario twee staan hieronder opgesomd. De visualisering inclusief NIC is terug te lezen in tabel 6. Ook wordt hier teruggerekend naar de investering per cliënt per jaar. Hieruit kan worden opgemaakt welk gedeelte van de NIC nog beschikbaar is voor de overige aspecten van VPT.

Onderdelen onder taken leefondersteuner:

- Uitgaande van een maximale werkweek van 24 uur per week (3 dagen) (ThuiszorgInHolland, z.d.) en het daarmee moeten beschikken over 3 setjes werkkleding per medewerker, welke €40 kosten per stuk (Inschatting op basis van webshops van diverse leveranciers), 2 jaar meegaan en geen restwaarde hebben (Generali, 2017). Voor het schoonhouden van het appartement en helpen in het huishouden wordt gezamenlijk 3,25 uur per week gerekend (HevoFame, 2023) Voor advies over de activiteiten wordt nog eens een halfuur gerekend, gebaseerd op drie keer per weken een gesprek van 10 minuten. Voor persoonsgebonden was wordt nog eens een halfuur gerekend, gebaseerd op drie keer per week een was moeten draaien (Traa, 2021) en 10 minuten nodig hebben voor het aan- en uitzetten van de machine, ophangen en vouwen. Voor 12 cliënten betekent dit dat er 51 uur aan ondersteunende dienstverlening per week nodig is, wat neerkomt op circa twee medewerkers die drie dagen werken en een medewerker die één dag werkt. Daarmee zijn zeven setjes werkkleding nodig.
- Een cliënt heeft twee badlakens nodig (Handdoek.nl), welke vanaf ongeveer €5,- verkrijgbaar zijn (Handdoek.nl, z.d.) en ongeveer 4 jaar meegaan met een afschrijvingspercentage van 25% per jaar (Generali, 2017)
- Een cliënt heeft 8 theedoeken nodig (Bedshop, z.d.), welke ongeveer 4 jaar meegaan en een afschrijvingspercentage hebben van 25% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online bronnen (zoals webshops van Zeeman, HEMA en Blokker) kunnen deze voor €15,- aangeschaft worden.
- Een cliënt heeft 8 handdoeken nodig (Bedshop, z.d.), welke ongeveer 4 jaar meegaan en een afschrijvingspercentage hebben van 25% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online webshops kunnen deze voor €15,- aangeschaft worden.
- Per bed zijn drie dekbedovertrekken en hoeslakens nodig (Van Elleswijk, z.d.) Een dekbed gaat ongeveer 8 jaar mee en heeft een afschrijvingspercentage van 12,5% per jaar (Generali, 2017). Gebaseerd op diverse online webshops kan een complete set voor €150,- aangeschaft worden.
- Overige investeringen, zoals de wasmachine, schoonmaakmiddelen, wasknijpers en een droogrek, zijn voor investering van de cliënt.

Onderdelen onder taken leverancier eten en drinken:

- Investerings, zoals eigen koelkast, kookplaat, magnetron en/of servies, zijn voor rekening van de cliënt.



Onderdelen onder taken organisatie en ondersteuning van dienstverlening:

- Een kantoorruimte wordt gehuurd, en hieraan zijn vaste kosten gebonden in plaats van een investering.
- Uitgaande van dat de ruimte moet worden ingericht met een tafel en stoelen, welke bij de vaste meubillairleverancier van Markenheem aangeschaft kunnen worden (Multiratio, prijzen per juni 2023 in de webshop). De zes stoelen (welke op meerdere locaties van Markenheem worden gebruikt) hebben een nieuwprijs van ongeveer €80 per stuk en een tafel heeft een nieuwprijs van ongeveer €250. De tafel gaat 10 jaar mee en de stoel 8 jaar (Generali, 2017). Voor beide wordt een restwaarde van 10% gerekend (inschatting op basis van gangbare prijzen op Marktplaats).
- Uitgaande dat in de ruimte een laptop en beeldscherm nodig zijn, waarbij de door medewerkers huidig gebruikte laptop en beeldscherm bij elkaar ongeveer €1500,- aan investeringskosten zijn (op basis van de webshop van Coolblue). De HP-laptop en het scherm hebben beide een levensduur van 5 jaar (Klaverblad, z.d.) en een restwaarde van ongeveer 15% (Verbene, 2022).
- Uitgaande dat er in de ruimte een bureau en bureaustoel nodig zijn, welke bij de vaste meubillairleverancier van Markenheem aangeschaft kunnen worden (Multiratio, prijzen per juni 2023 in de webshop). Een bureau kost ongeveer €350,- en een bureaustoel ongeveer €100,-. Er wordt, gelijk aan de tafel en stoelen, een restwaarde van 10% gerekend. Voor de tafel wordt, idem aan de overlegtafel, een levensduur van 10 jaar gerekend en voor de stoel een levensduur van 8 jaar.

Overige diensten

Aan de activiteiten, persoonsgebonden was, technische dienst, gezamenlijke ruimte(s) en het vervoer zitten geen binnen de VPT-indicatie wegzetbare investeringskosten.

Investerings scenario drie

Tabel 6:

Investeringsbegroting scenario drie

	Investering	Levensduur in jaren	Restwaarde	Investering - restwaarde	NIC per jaar	
Leefondersteuner						
Bedtextiel	€ 1.800,00	8	€ -	€ 1.800,00	€ 225,00	
Badtextiel	€ 120,00	4	€ -	€ 120,00	€ 30,00	
Keukentextiel	€ 360,00	4	€ -	€ 360,00	€ 90,00	
Werkkleding	€ 280,00	2	€ -	€ 280,00	€ 140,00	
Totaal schoonmaak						€ 140,00
Algemene organisatie en aansturing van dienstverlening						
Tafel overleg ruimte	€ 250,00	10	€ 25,00	€ 225,00	€ 22,50	
Zes stoelen	€ 480,00	8	€ 48,00	€ 432,00	€ 54,00	
Laptop en beeldscherm	€ 1.500,00	5	€ 225,00	€ 1.275,00	€ 255,00	
Bureau	€ 350,00	10	€ 3,33	€ 346,67	€ 34,67	
Bureaustoel	€ 100,00	8	€ 1,25	€ 98,75	€ 12,34	
Totaal algemene organisatie						€ 378,51
Totale NIC per 12 cliënten per jaar						€ 518,51
Totale NIC per cliënt per jaar	€ 43,21					
Totaal NIC per cliënt per dag	€ 0,12					



4.5.3 Exploitatie

Onderstaand wordt per scenario (zoals omschreven in hoofdstuk 4.5.1) een exploitatiebegroting gemaakt. Hieruit kan worden opgemaakt wat de verschillende uitgangspunten voor dienstverlening als financiële effecten hebben. De kosten worden per groep van twaalf cliënten weergegeven, exclusief BTW. Voor de omzet is uitgegaan van zorgprofielen VV4 en VV6 (zoals beschreven in de inleiding van dit hoofdstuk) met een 8/4 verdeling. Er zijn dus acht cliënten met VV4 en vier cliënten met VV6. Er wordt tevens uitgegaan van een VPT inclusief behandeling. De kosten zijn exclusief behandeling, begeleiding, verpleegopvang en eventuele andere kosten. Alle bedragen in de begrotingen zijn afgerond op het dichtstbijzijnde vijftigtal. Voor alle exploitatiebegrotingen gelden onderstaande uitgangspunten:

- Een jaar heeft 365,25 dagen;
- Alle kosten zijn exclusief BTW;
- In de startsituatie wordt bij 12 cliënten VPT geleverd (identiek als het aantal cliënten waar Azora mee is gestart, gebleken uit het interview met Melanie te Kaat);
- Voor schoonmaak en hulp bij huishouding (inclusief wassen van platgoed) wordt per cliënt 3.25 uur per week afgenomen (HevoFame, 2021).
- Voor het adviseren over activiteiten, boodschappen, inkopen voor de broodmaaltijden en andere eventuele onderwerpen wordt 0,5 uur per cliënt per week gerekend (inschatting op basis van 10 minuten voor activiteiten, 10 minuten voor boodschappen en 10 minuten voor overige onderwerpen).
- Voor het opwarmen, samen bestellen en klaarzetten van de koelverse maaltijd worden 15 minuten per cliënt per dag gerekend (uitgaande van vijf minuten voor het opwarmen in de magnetron (Royal Foods, z.d.) en tien minuten voor het dekken van de tafel, verplaatsen van de maaltijd en eventuele andere handelingen zoals het snijden van de maaltijd).
- Een vergoeding van €5,12 per cliënt per dag voor ontbijt, de tweede broodmaaltijd en tussendoortjes (Nibud, 2023)
- Voor de coördinatie van de dienstverlening wordt een parttime medewerker aangesteld (24 uur), met een basissalaris van €15,71 (Indeed, 2023) per uur en daarmee werkelijke kosten (uitgaande van 8% vakantiegeld en een vast contact) voor Markenheem van €19,79 per uur (BerekenHet, 2023). Voor de coördinatie wordt een uur per cliënt per week gerekend (Persoonlijke communicatie, overleg Strategische Personeelsplanning 'Samen Thuus' Markenheem, 13-07-2023)
- Voor de coördinatie en overleggen wordt een kantoorruimte gehuurd van ongeveer 18 vierkante meter (op basis van het formaat kantoorruimtes op het centrale kantoor van Markenheem) en een huurprijs van ongeveer 150 euro per m2 per jaar inclusief servicekosten en gas/water/licht (op basis van gangbare prijzen in de regio op fundainbusiness.nl).
- Voor vervoer naar behandeling en/of begeleiding wordt een tarief per cliënt van €10,00 per dag aangehouden (Bureau HHM, 2019). Uitgaande van een verhoogd gemiddelde ten opzichte van 2019 in de doelgroep verpleging en verzorging voor de kosten. Er wordt tevens uitgegaan van het gemiddeld twee keer per week moeten bezoeken van een behandeling en/of begeleiding per cliënt per week.
- Een cliënt gebruikt 100 rollen toiletpapier per jaar (CWS International, 2023). 12 toiletrollen kosten bij de vaste leverancier van Markenheem €31,95 excl. Btw.
- Een medewerker van niveau één (zorghulp) verdient bruto €12,43 per uur (Nationale Beroepengids, 2023b), inclusief vakantiegeld. Uitgaande van een werkweek van 24 uur en een vast contract zijn de werkelijke kosten per uur voor Markenheem €14,54 (Berekenhet, 2023).
- Een medewerker van niveau twee (helpende) verdient bruto €13,36 per uur (Nationale Beroepengids, 2023a), inclusief vakantiegeld. Uitgaande van een werkweek van 24 uur en een vast contract zijn de werkelijke kosten per uur voor Markenheem €15,63 (Berekenhet, 2023)
- Voor het wassen van persoonsgebonden was wordt een halfuur per week per cliënt gerekend, gebaseerd op drie keer per week een was moeten draaien (Traa, 2021) en 10 minuten nodig hebben voor het aan- en uitzetten van de machine, ophangen en vouwen.



- Voor de maaltijden wordt uitgegaan van de kosten van een leverancier welke in de regio veel door ouderen wordt gekozen voor de levering van warme maaltijden. Vergeleken met andere leverancier is deze aanbieder tevens financieel voordeliger. Deze maaltijden kosten circa 7 euro per stuk (excl. btw) inclusief levering (Maaltijdservice Rijn en IJssel, z.d.).
- Er wordt een percentage van 10% bovenop de berekende kosten gerekend voor onvoorziene en/of overige kosten, gebaseerd op een gangbaar percentage (Remco Bontenbal Management & Advies, 2020).

Bij de berekening van de personeelskosten voor pauze en reistijd, en welk gedeelte hiervan per cliënt toebedeeld kan worden, is een planning gemaakt. Hiervoor is uitgegaan van de 24 uur durende werkweek zoals eerder benoemd, en het verdelen van de taken over drie dagen. De uitwerking hiervan is terug te vinden in [bijlage III](#).



Scenario 1

Markenheem verzorgt de schoonmaak, huishoudelijke hulp, het wassen van platgoed, en advies over deelname aan recreatieve en sociaal-culturele activiteiten onder de functie 'leefondersteuner'. De leefondersteuner heeft, vanwege het advies over activiteiten, functieprofiel twee. Een externe leverancier zorgt voor de maaltijden en een coördinator zorgt voor het overzicht en het afstemmen van de dienstverlening. De exploitatiebegroting is te lezen in tabel 7.

Tabel 7:

Exploitatie scenario één

Exploitatie scenario 1			
Omzet			
Acht keer tarief ZZP 4vv inclusief behandeling, inclusief dagbesteding jaarlijks en vier keer tarief ZZP 6vv inclusief behandeling, inclusief dagbesteding	€	785.150,00	
Totaal			€ 785.150,00
Kosten			
	Per cliënt per jaar	Per 12 cliënten per jaar	
Leefondersteuner			
Personeelskosten leefondersteuner niveau 2 schoonmaak, huishouden, wassen platgoed, adviseur en opwarmen/bestellen maaltijden voor de cliënt (5,25 per cliënt per week)	€ 4.300,00	€ 51.600,00	
Multidisciplinair overleg 1 uur per week over de 12 cliënten en onderlinge afstemming	€ 50,00	€ 600,00	
Doorbetalen van de pauze (20,98 minuten per cliënt per week)	€ 300,00	€ 3.600,00	
Reistijd (20,98 minuten per cliënt per week)	€ 300,00	€ 3.600,00	
Toiletpapier	€ 250,00	€ 3.000,00	
Maaltijden			
Warme maaltijd voor €7,- per stuk per dag inclusief levering	€ 2.600,00	€ 31.200,00	
Vergoeding voor broodmaaltijden en boodschappen van €5,12 per dag	€ 1.850,00	€ 22.200,00	
Vervoer naar behandeling/begeleiding			
Vervoer tweemaal per week	€ 1.050,00	€ 12.600,00	
Coördinatie en organisatie			
Coördinator 1 uur per week	€ 1.050,00	€ 12.600,00	
Doorbetalen van de pauze (5 minuten per cliënt per week), uitgaande van 2 werkdagen	€ 100,00	€ 1.200,00	
Kantoorruimte voor coördinatie en overleg	€ 250,00	€ 3.000,00	
Onvoorziene/overige kosten (10% van de berekende kosten)	€ 1.200,00	€ 14.400,00	
Totaal			€ 159.600,00
Omzet - kosten			€ 625.550,00



Scenario 2

Gelijk aan scenario één, echter wordt het advies over deelname aan recreatieve en sociaal-culturele activiteiten door de coördinator verzorgt. De leefondersteuner heeft in dit scenario niveau één. De exploitatiebegroting is te lezen in tabel 8.

Tabel 8:

Exploitatie scenario twee

Exploitatie scenario 2			
Omzet			
Acht keer tarief ZP 4vv inclusief behandeling, inclusief dagbesteding jaarlijks en vier keer tarief ZP 6vv inclusief behandeling, inclusief dagbesteding	€	783.150,00	
Totaal			€ 783.150,00
Kosten			
	Per cliënt per jaar	Per 12 cliënten per jaar	
<i>Leefondersteuner</i>			
Personeelskosten leefondersteuner niveau 1 schoonmaak, huishouden, wassen platgoed en opwarmen/bestellen maaltijden voor de cliënt (4,75 per cliënt per week)	€ 3.600,00	€ 43.200,00	
Multidisciplinair overleg 1 uur per week over de 12 cliënten en onderlinge afstemming	€ 50,00	€ 600,00	
Doorbetalen van de pauze (19,23 minuten per cliënt per week)	€ 250,00	€ 3.000,00	
Reistijd (21,60 minuten per cliënt per week)	€ 250,00	€ 3.000,00	
Toiletpapier	€ 250,00	€ 3.000,00	
<i>Maaltijden</i>			
Warme maaltijd voor €7,- per stuk per dag inclusief levering	€ 2.500,00	€ 30.000,00	
Vergoeding voor broodmaaltijden en boodschappen van €5,12 per dag	€ 1.850,00	€ 22.200,00	
<i>Vervoer naar behandeling/begeleiding</i>			
Vervoer tweemaal per week	€ 1.050,00	€ 12.600,00	
<i>Coördinatie en organisatie</i>			
Adviseur 0,5 uur per week over boodschappen/activiteiten/etc.	€ 500,00	€ 6.000,00	
Reistijd adviseur (13,75 minuten per cliënt per week)	€ 200,00	€ 2.400,00	
Doorbetalen van de pauze (7,5 minuten per cliënt per week)	€ 150,00	€ 1.800,00	
Coördinator 1 uur per week	€ 1.050,00	€ 12.600,00	
Kantoorruimte voor coördinatie en overleg	€ 250,00	€ 3.000,00	
Onvoorziene/overige kosten (10% van de berekende kosten)	€ 1.200,00	€ 14.400,00	
Totaal			€ 157.800,00
Omzet - kosten			€ 625.350,00



Scenario 3

Gelijk aan scenario één, echter wordt door de leefondersteuner ook persoonsgebonden was uitgevoerd binnen de kosten van VPT. De exploitatiebegroting is te lezen in tabel 9.

Tabel 9

Exploitatie scenario drie

Exploitatie scenario 3		
Omzet		
Acht keer tarief ZZP 4vv inclusief behandeling, inclusief dagbesteding jaarlijks en vier keer tarief ZZP 6vv inclusief behandeling, inclusief dagbesteding	€	783.150,00
Totaal		€ 783.150,00
Kosten		
	Per cliënt per jaar	Per 12 cliënten per jaar
Leefondersteuner		
Personeelskosten leefondersteuner niveau 2 schoonmaak, huishouden, wassen platgoed en persoonsgebonden was, adviseur en opwarmen/bestellen maaltijden voor de cliënt (5,75 per cliënt per week)	€ 4.700,00	€ 56.400,00
Multidisciplinair overleg 1 uur per week over de 12 cliënten en onderlinge afstemming	€ 50,00	€ 600,00
Doorbetalen van de pauze (22,73 minuten per cliënt per week)	€ 300,00	€ 3.600,00
Reistijd (22,73 minuten per cliënt per week)	€ 300,00	€ 3.600,00
Toiletpapier	€ 250,00	€ 3.000,00
Maaltijden		
Warme maaltijd voor €7,- per stuk per dag inclusief levering	€ 2.600,00	€ 31.200,00
Vergoeding voor broodmaaltijden en boodschappen van €5,12 per dag	€ 1.850,00	€ 22.200,00
Vervoer naar behandeling/begeleiding		
Vervoer tweemaal per week	€ 1.050,00	€ 12.600,00
Coördinatie en organisatie		
Coördinator 1 uur per week	€ 1.050,00	€ 12.600,00
Doorbetalen van de pauze (5 minuten per cliënt per week), uitgaande van 2 werkdagen	€ 100,00	€ 1.200,00
Kantoorruimte voor coördinatie en overleg	€ 250,00	€ 3.000,00
Onvoorziene/overige kosten (10% van de berekende kosten)	€ 1.250,00	€ 15.000,00
Totaal		€ 165.000,00
Omzet - kosten		€ 618.150,00

Financiële haalbaarheid

De financiële haalbaarheid van de verschillende scenario's is afhankelijk van de invulling van de overige aspecten van VPT. Afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting, is er na ondersteuning voor een groep van twaalf cliënten nog circa €600.000 beschikbaar voor behandeling, begeleiding, verpleegopvang en eventuele andere kosten. In alle scenario's wordt tussen de 20% en 21,5% van het totale budget gebruikt voor ondersteuning. Volgens Hanekamp en Heesbeen (2021) gaat nog eens circa 16,6% van het budget uit naar overheadkosten. Dit zou betekenen dat nog minstens 61,9% van het totale budget over is voor de verpleging, persoonlijke verzorging, behandeling en begeleiding. Indien deze kosten verlaagd moeten worden en er bespaard moet worden op exploitatie van de ondersteuning, kan scenario twee worden gehandhaafd. Dit scheelt ten opzichte van het duurste scenario voor een groep van twaalf cliënten €7.200. Tevens kan er voor gekozen worden geen kantoorruimte te huren of de vergoeding voor broodmaaltijden en boodschappen te heroverwegen. Het verschil in uit- of inbesteden van de maaltijdvoorziening wordt berekend in hoofdstuk 4.5.3.



4.5.3 In- of uitbesteden maaltijdvoorzieningen

Zoals benoemd in de deelconclusie van hoofdstuk 4.4 moet de maaltijdvoorziening voldoen aan een aantal eisen. Gezien de eisen op gebied van het medisch gerelateerd dieet, voedingswaarde en de waarborging van kwaliteit bestaan er twee scenario's. Een scenario waarin een leefondersteuner bij de cliënt thuis kookt wordt vanwege deze eisen niet als realistisch beschouwd. De twee meest waarschijnlijke scenario's zijn daarom:

- Markenheem gaat een contract aan met een externe leverancier, welke verantwoordelijk is voor het leveren van de maaltijden.
- Markenheem bereid de maaltijden intern en verspreid deze onder de cliënten.

Om inzichtelijk te krijgen welk scenario financieel het meest voordelig is, wordt onderstaand berekend welke kosten aan beide richtingen hangen.

Indien Markenheem er voor kiest om een contract aan te gaan met een externe leverancier, kost één maaltijd (inclusief levering en exclusief BTW) circa 7 euro (Maaltijdservice Rijn en IJssel, z.d.). Er zitten mogelijk nog aanvullende kosten bij enkele cliënten om te helpen met het opwarmen en klaarzetten van de maaltijden. In de berekeningen in hoofdstuk 4.5.2 is hiervoor uitgegaan van gemiddeld 1,5 uur per week. Uitgaande van personeelskosten per uur van €14,54 (niveau één) betekent dit aanvullende kosten van €21,81 per cliënt per week. Voor overige kosten wordt, idem aan hoofdstuk 4.5.2 een percentage van 10% gerekend. De totale kosten per cliënt per week komen hierdoor uit op €77,89.

Intern zijn de totale voedingskosten per cliënt per dag circa €15,87. Deze kosten zijn gebaseerd op de berekening van Mutsaers (2018) en verhoogd met 14,4% aan de hand van de prijsstijging ten opzichte van 2018 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (2023). Volgens Nibud (2023) vormt de warme maaltijd 35,33% van de dagelijkse kosten voor eten en drinken. Dit betekent dat intern de bereiding van één warme maaltijd circa €5,61 zou kosten. Deze prijs is inclusief personeel, keukenapparatuur, keukenmaterialen, water, energie en voedingsmiddelen. Voor de distributie naar de cliënten zijn de kosten lastiger te bepalen. Er vanuit gaande dat een medewerker van niveau één (met een uurloon van €14,54) 20 minuten per cliënt per dag bezig is om daar heen te rijden en eventueel te helpen met het opwarmen en klaarzetten van de maaltijden, komen er per cliënt €4,85 aan personeelskosten bij per maaltijd. Voor een kilometer rijden (indien de medewerker beschikt over een eigen voertuig) wordt tevens een kilometervergoeding van €0,21 toegekend, er vanuit gaande dat cliënten gemiddeld maximaal 1 kilometer van elkaar vandaag wonen. Dit is de maximale vergoeding volgens het Ministerie van Algemene Zaken (2023). Voor verpakkingsmaterialen kan worden ingezet op een investering in herbruikbare bakjes. Deze investering wordt in deze berekening niet meegenomen, aangezien deze geen vaste kostenpost is en weggezet kan worden in de NIC. Ook in dit scenario wordt voor overige en/of onverwachtse kosten 10% extra gerekend. De totale kosten per cliënt per week komen in dit scenario uit op €82,16 per cliënt per week.

Op jaarbasis betekent dit, voor twaalf cliënten, dat het intern bereiden van de maaltijden circa €51400,- kost. Het laten leveren van de maaltijden door een externe leverancier kost circa €48800,-. Intern bereiden is daarmee op jaarbasis voor twaalf cliënten circa €2600 duurder.



4.5.4 Deelconclusie

De budgettering van de dienstverlening is een deelvraag binnen het onderzoek (zie: figuur 9). Voor de budgettering van de dienstverlening bij Wonen met een plus vallen een aantal aspecten onder de indicatie. Deze worden vanuit dit budget betaald. Dit geldt voor de maaltijden, schoonmaak, hulp bij het huishouden, het platgoed, enige recreatieve activiteiten en de algemene aansturing. Aanvullende diensten zullen in samenwerking met externe partijen of de verhuurder gebudgetteerd moeten worden door middel van een extra bijdrage.

Figuur 9:

Deelvraag over de budgettering



De investering welke nodig is voor de uitvoer van de dienstverlening kan weggezet worden in de normatieve investeringscomponent. Het aandeel van investeringen voor de dienstverlening komt uit rond de 11 of 12 cent van het totale budget per dag. Dit betekent dat er, afhankelijk van het zorgzwaartepakket, tussen de 60 en 84 cent van de NIC per dag over is voor investeringen in de overige aspecten van VPT.

De exploitatie van de dienstverlening komt voor een groep van twaalf cliënten, waarvan acht zorgzwaartepakket vier en vier cliënten zorgzwaartepakket zes hebben, op jaarbasis uit op een bedrag tussen de €165.000 en €157.800. De kosten vallen het laagste uit in het scenario wanneer de coördinator de rol op zich neemt als adviseur over boodschappen, activiteiten en daginvulling. In dit scenario heeft de leefondersteuner namelijk een lager uurloon, omdat deze een minder hoog opleidingsniveau nodig heeft, namelijk niveau één. In scenario één en drie heeft de leefondersteuner niveau twee, omdat deze benodigd is om te kunnen adviseren over daginvulling en activiteiten. Indien Markenheem ervoor kiest ook de persoonsgebonden was uit te voeren, kost dit op jaarbasis voor twaalf cliënten circa €5.400 meer.

Afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting, is er nog circa €600.000 beschikbaar voor behandeling, begeleiding, verpleegopvang en eventuele andere kosten zoals de overhead. Dit bedrag heeft betrekking op de groep van twaalf cliënten en is op jaarbasis.

Indien Markenheem ervoor kiest de bereiding en levering van de hoofdmaaltijd uit te besteden, besparen zij op jaarbasis voor een groep van twaalf cliënten circa 2600 euro.

De financiële haalbaarheid is afhankelijk van de andere aspecten van VPT welke Markenheem gaat uitvoeren, het is namelijk ten tijde van het schrijven van dit rapport niet bekend hoeveel budget er specifiek voor de dienstverlening beschikbaar is. Hoe meer de cliënt zelf of in samenwerking met het eigen sociale netwerk doet, hoe minder kosten er gemaakt zullen worden. Kostenbesparende acties om de exploitatiekosten te verkleinen kunnen zijn:

- Het niet gebruiken van een kantoorruimte en online of elders overleggen bespaart circa €3.000 per jaar voor een groep van 12 cliënten;
- Het laten uitvoeren van het advies over boodschappen/activiteiten/daginvulling door de coördinator bespaart circa €1.800 per jaar voor een groep van 12 cliënten;
- Het door een externe laten bereiden en leveren van de maaltijden bespaart circa €2.600 per jaar voor een groep van 12 cliënten.

Het bedrag wat de cliënt betaalt is niet afhankelijk van de kostenverdeling zoals Markenheem die maakt. De cliënt betaalt een vaste bijdrage welke inkomensafhankelijk is, de levering van dienstverlening en kosten hiervan zijn niet van toepassing.



4.6 Leveranciers

Bij VPT is één zorginstelling verantwoordelijk voor de levering van de gehele zorg (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2022b). Markenheem is dus, ongeacht of zij wel of niet bepaalde aspecten van VPT uitbesteden, aansprakelijk en verantwoordelijk voor de totale coördinatie van de zorg en ondersteuning. Dit vraagt om een goede samenwerking met de leverancier, om kwaliteit te waarborgen, en duidelijke afspraken voor de levering.

4.6.1 Intern perspectief

Volgens Drion en van Sprang (2015) heeft het wél of niet uitbesteden van diensten voordelen en gevolgen. Zij benoemen per keuze diverse aspecten, terug te lezen in figuur 10.

Figuur 10:

Afweging voor in- of uitbesteden volgens Drion en van Sprang (2015)

Kiezen voor in- of uitbesteden			
Zelf doen		Uitbesteden	
Voordelen	Gevolgen	Voordelen	Gevolgen
-Eigen expertise opbouwen -Voorkomen van afhankelijkheid van leveranciers -Medewerkers zijn interne collega's die andere medewerkers en de organisatie goed (leren) kennen	-Personeel moet in dienst komen en worden gehouden -Eigen salarisadministratie -Verantwoordelijk voor opleiding en training -Zelf uitval bij ziekte of afwezigheid oplossen	-Deskundigheid wordt ingekocht -Je haalt een specialist in huis wat positief is voor de kwaliteit -De focus kan gelegd worden op andere (primaire) activiteiten -De focus ligt op strategisch niveau i.p.v. operationele activiteiten -Hogere flexibiliteit en in kunnen spelen op verandering in vraag -Kosten zijn makkelijk inzichtelijk	-Contractmanagement als functie is benodigd -Afhankelijkheid van leveranciers is hoog

Tevens benoemen ze dat afwegingscriteria voor uitbesteding de strategisch toevoegde waarde van in- of uitbesteden, risico's voor de kwaliteit van het primaire proces en financiële aspecten kunnen zijn.

Stichting Markenheem (2022a)⁹ heeft in haar inkoopbeleid uitgangspunten beschreven welke van belang zijn bij het selecteren van een leverancier:

- Inkopen worden gedaan tegen de beste integrale prijs-kwaliteit verhouding;
- Bij inkopen wordt aandacht besteed aan duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- Op concern brede contracten ligt een centrale regie welke multidisciplinair gemonitord wordt.
- Er worden centraal leveranciersbeoordelingen uitgevoerd;

In het inkoopbeleid staat dat de AIVG (algemene inkoopvoorwaarden voor de gezondheidszorg) als standaard voorwaarden vastgezet zullen worden. Hierin (NEVI Zorg et. al., 2022) worden voorwaarden voor leveranciers gesteld over onder andere levering, prijzen, aansprakelijkheid en eigendom. Markenheem heeft in haar visie (zie: bijlage II) aangegeven samen te willen werken met lokale partijen.

⁹ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Stichting Markenheem.



In het inkoopproces zitten volgens Beckers en Roelofs (2016) zes stappen. Deze staat gevisualiseerd in figuur 11.

Figuur 11:

Inkoopproces volgens Beckers en Roelofs (2016)



In eerste instantie dient Markenheem te **specificeren** wat de verwachtingen zijn voor een dienstverlener. Hiervoor wordt een programma van eisen opgesteld.

Aan de hand van het programma van eisen wordt een leverancier of samenwerkingspartner **geselecteerd**. De overwegingen hiervoor zijn al eerder in dit hoofdstuk beschreven.

Zodra de partner is geselecteerd kan deze **gecontracteerd** worden en de afspraken vastgelegd.

De **levering** van de dienstverlening wordt vervolgens gestart, waarna deze **bewaakt** dient te worden. Het is namelijk van belang om te kijken of deze voldoet aan de gemaakte afspraken.

Om de dienstverlening te evalueren is **nazorg** van belang, hier kunnen afspraken worden bijgesteld, aangepast of uitgebreid als dit nodig is.

4.6.2 Cliëntperspectief

In het hoofdstuk 4.1 is beschreven dat de doelgroep van Wonen met een plus behoefte heeft aan vaste gezichten en een aanspreekpunt. Het is voor een cliënt daarmee niet prettig als de dienst door telkens een andere medewerker geleverd wordt. Daarnaast is het voor de cliënt belangrijk dat de leverancier de communicatie met een cliënt vanuit positiviteit en kracht vormgeeft. Het benadrukken van waar een cliënt niet meer toe in staat is, is niet bevorderlijk voor de cliënt en kan gevoelens van eenzaamheid versterken.

Een leverancier kan er voor kiezen technologie in te zetten. Zoals beschreven in [hoofdstuk 4.1](#), zijn ouderen bereid innovaties te omarmen, mits duidelijk is hoe deze hen helpen.



4.6.3 Deelconclusie

Om te passen bij Wonen met een plus, zullen de leveranciers moeten voldoen aan randvoorwaarden (zie: figuur 12). In hoofdstuk 4.4 zijn de kernpunten per onderdeel van de ondersteuning beschreven. Voor een leverancier gelden de kernpunten als voorwaarden om de dienstverlening te mogen uitvoeren.

Figuur 12:

Deelvraag over leveranciers



Een leverancier dient, naast deze kernpunten, te voldoen aan de volgende randvoorwaarden om te passen bij Wonen met een plus:

- De kwaliteit van de ondersteunende dienstverlening wordt gewaarborgd en afgestemd op het primaire proces (de zorg);
- De diensten worden geleverd tegen de beste prijs-kwaliteit verhouding;
- Er wordt in de levering aandacht gegeven aan maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid;
- De leverancier draagt bij aan het kwaliteitscontrole proces door evaluatiegesprekken en het ondersteunen in of bespreken van leveranciersbeoordelingen;
- De leverancier voldoet aan de AIVG;
- De leverancier draagt verantwoordelijkheid voor opleiding en training van haar medewerkers;
- De leverancier draagt verantwoordelijkheid voor het inzetten van vervangend personeel;
- De leverancier zet technologie voor cliënten alleen in als deze voor de cliënt een duidelijke functie heeft;
- De leverancier zet er op in om zoveel mogelijk dezelfde gezichten bij de cliënt langs te laten komen en minstens een vast aanspreekpunt aan te stellen voor de cliënt;
- De leverancier communiceert naar de cliënt op een positieve manier en legt niet de nadruk op waar de cliënt mogelijk niet meer toe in staat is.



5. Conclusie

De onderzoeksvraag welke voor dit onderzoek de basis vormt, is als volgt:

Welke uitvoer van facilitaire dienstverlening is het meest passend voor de nieuwe woonvorm 'Wonen met een plus'?

Middels de deelconclusies kan deze onderzoeksvraag beantwoord worden. Onderstaand staan deze beknopt weergegeven, gevolgd door een advies, discussie en aanbevelingen.

5.1 Conclusies

Doelgroep

Om te bepalen welke dienstverlening passend is, moet eerst de doelgroep van Wonen met een plus worden bepaald. De cliënten van Wonen met een plus is een groep die waarde hecht aan sociale verbinding met de regio waar ze wonen, namelijk de Achterhoek. Het 'noaberschap' staat hoog in het vaandel. Meer dan de helft van de 65-plussers in Nederland is eenzaam. Positieve communicatie, ontmoetingen en zinvolle bezigheden zijn daarom van belang. Dit helpt tevens bij preventie van fysieke en mentale problemen. De cliënten zijn gehecht aan hun vertrouwde omgeving en activiteiten en daarom bereid diensten in te kopen om hier langer te blijven wonen. Zo veel mogelijk zelf kunnen blijven doen is voor veel cliënten belangrijk. Er is behoefte aan een vast contactpersoon. Herkenbaarheid en innovaties worden verwelkomd.

Selectie van diensten

Markenheem moet binnen de leveringsvorm Volledig Pakket Thuis (VPT) bepaalde vormen van dienstverlening leveren naast de verpleging, verzorging, begeleiding en behandeling. Het schoonhouden van de woonruimte en helpen bij het huishouden vormen hierbij de grootste aanvullende taken. Ook het verstrekken van eten en drinken, verstrekken en wassen van platgoed, enige recreatieve en sociaal-culturele activiteiten en vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang maken hier onderdeel van uit. Overige diensten, zoals persoonsgebonden was, technische dienst en gedeelde ruimtes en faciliteiten vallen niet onder de leveringsvorm en worden niet via deze wijze bekostigd. Hier draagt Markenheem dus geen verantwoordelijkheid voor.

Trends en ontwikkelingen

Er zijn verschillende trends en ontwikkelingen die kunnen helpen bij de uitvoer van VPT. Er zijn steeds meer digitale mogelijkheden, omdat ouderen hier ook steeds vaardiger in worden. Domotica en digitalisering kunnen de dienstverlening daarmee steeds meer ontlasten. Ook binnen de schoonmaak bieden technologieën mogelijkheden. Er bestaan bijvoorbeeld elektrische raamzuigers en robotstofzuigers. Ook trends van niet digitale aard bieden kansen. De toenemende focus op het sociale netwerk van een cliënt en mantelzorgondersteuning helpen met het tegengaan van personeelstekorten. Het feit dat ouderen gemiddeld meer te besteden hebben zorgt er voor dat er meer mogelijkheden zijn voor de dienstverlening welke geleverd wordt.

Randvoorwaarden voor de diensten

Bij het schoonhouden van de woonruimte en helpen in het huishouden is Markenheem eindverantwoordelijke voor het schoon en leefbaar zijn van het huis. De cliënten en/of de eigen sociale omgeving mogen hierbij nog zelf taken uitvoeren, zo lang dit maar verantwoord is en de kwaliteit wordt gewaarborgd. Hoe meer de cliënt nog zelf kan doen, hoe meer eigenwaarde en een gevoel van 'er toe doen' bestaat. Dit geldt ook voor het houden van regie over de schoonmaak en makkelijk en laagdrempelig contact met de medewerker(s). Per week is een medewerker gemiddeld 3 uur en 15 minuten bezig voor één cliënt. Dit is inclusief het wassen van het platgoed. De medewerker die deze taken uitvoert heeft minimaal functieniveau één. Het is van belang dat de medewerker zich houdt aan de Arbo-regels, de werkzaamheden zijn van fysieke aard.



Markenheem is ook verantwoordelijk voor het verstrekken van dagelijkse maaltijden en tussendoortjes. Deze moeten altijd voldoen aan de eisen van het voedingscentrum en het plan moet goedgekeurd worden door de centrale cliëntenraad. Medisch noodzakelijk dieet moet onder het aanbod vallen. Markenheem is toegestaan voor de boodschappen en broodmaaltijd een vergoeding terug te geven aan de cliënt, dit gebeurt in de praktijk bij andere aanbieders al veel. Medewerkers van Markenheem mogen vanwege de Arbo-regels geen boodschappen halen voor de cliënt bij een supermarkt. Markenheem mag zelf de maaltijden maken en leveren, een externe partij de verantwoordelijkheid laten dragen of samen met de cliënt koken. Als een cliënt er voor kiest geen maaltijden te willen afnemen, zal deze een vergoeding ontvangen van Markenheem. Deze vergoeding staat gelijk aan de kosten die anders zouden worden gemaakt voor de levering van de maaltijden bij deze cliënt. Indien er behoefte is aan ondersteuning van een medewerker bij het eten, serveren en/of opwarmen van de maaltijd, heeft deze minimaal functieniveau één.

Ook voor het verstrekken en wassen van platgoed bij een cliënt is Markenheem verantwoordelijk. Hieronder vallen bijvoorbeeld het beddengoed en handdoeken. Indien de cliëntenraad ermee instemt, mag het beddengoed van de cliënt gebruikt worden en hoeft Markenheem deze niet te verstrekken. De ondersteuning bij het platgoed mag met de middelen van de cliënt en in de woning van de cliënt. Het is bevorderlijk voor cliënten om zo veel mogelijk te helpen, maar dit mag niet verplicht worden. De medewerker die het platgoed wast heeft minimaal functieniveau één. Persoonsgebonden was valt niet onder de verantwoordelijkheid van Markenheem. Indien deze ook wordt uitgevoerd door een medewerker is het van belang de Arbo-regels goed in de gaten te houden.

Ook voor vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang is Markenheem verantwoordelijk. Hiervoor is al een bestaande structuur en een samenwerking met een lokaal vervoersbedrijf. Voor vervoer naar sociale contacten kan de cliënt beroep doen op de gemeente of vrijwilligers, hier is Markenheem geen verantwoordelijke voor.

Het is tevens gebruikelijk dat de zorgaanbieder recreatieve activiteiten organiseert. Als dit niet gewenst is kan Markenheem met goedkeuring van de cliëntenraad andere faciliteiten op het gebied van zorg en welzijn aanbieden. Het organiseren van activiteiten zoals in de intramurale zorg door zorgprofessionals is bij Wonen met een plus financieel niet haalbaar en niet wenselijk. Cliënten doen liever iets met een eigen sociale omgeving dan met een zorgprofessional. Markenheem kan activiteiten en ontmoetingen stimuleren door een gemeenschappelijke ruimte of ontmoetingsplek(ken). Stimulatie en ondersteuning hierin zijn van belang voor cliënten met somatische en/of psychogeriatrische klachten, dit vergroot de fysieke en mentale mogelijkheden. Vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) worden tevens diverse activiteiten georganiseerd waar een cliënt aan deel kan nemen. Indien een zorgprofessional van Markenheem zelf de activiteiten organiseert of hierover meedenkt of adviseert, heeft deze minimaal niveau twee.

Voor een technische dienst en gedeelte ruimte(s) draagt Markenheem geen verantwoordelijkheid. Vanuit cliëntperspectief moet er wel gestuurd worden op een vast aanspreekpunt voor dergelijke zaken. Een gedeelte ruimte bevordert sociale contacten en ontmoetingen. Een vrijwilliger kan helpen met het onderhouden en faciliteren van zo een ruimte, zonder dat Markenheem kosten en/of verantwoordelijkheden draagt. Het is altijd effectiever als cliënten uit eigen initiatief ontmoetingen organiseren dan dat Markenheem hier de regie in neemt. De aspecten van de gemeenschappelijke ruimte(s) zoals onderhoud, schoonmaak en veiligheid zijn de verantwoordelijkheid van de verhuurder/eigenaar. Het sluit niet aan op de visie van Markenheem om eigenaar te zijn van de ruimte.

De coördinator van de dienstverlening moet kunnen bijsturen op basis van voldoende informatie. Dit betekent dat deze kennis moet hebben van de interne organisatie en cliënten maar ook moet samenwerken met externe partners. De coördinator moet sturen op de interne en externe regels en kaders, zoals de Arbo-regels en positieve gezondheid. Tevens biedt deze functie een extra contactpersoon voor een cliënt als er zaken zijn die zij niet durven of willen bespreken met een medewerker.



Bekostiging

De aspecten waar Markenheem verantwoordelijkheid voor draagt vallen onder het budget van VPT. Aanvullende diensten worden bekostigd door een cliënt zelf en/of door een externe partij/verhuurder. Om kosten te vergelijken zijn voor drie scenario's investerings- en exploitatiebegrotingen opgesteld. Investerings kunnen financieel weggezet worden in de Normatieve Investeringscomponent (NIC). Deze component is specifiek bedoeld voor de investeringen en wordt niet beïnvloed door de hoogte van exploitatiekosten. Per cliënt is tussen de €0,72 en €0,95 per dag aan NIC beschikbaar. Voor de investeringen voor de dienstverlening is hier circa 11 à 12 cent van nodig. Voor een groep van twaalf cliënten is er een startinvestering nodig van tussen de 5.100 en 5.300 euro. Per jaar komt de totale NIC voor 12 cliënten, na berekening van restwaarde en levensduur, uit op een bedrag tussen de 470 en 520 euro. Het exacte bedrag hangt af van de gekozen oplossingsrichting.

In scenario 1 verzorgt Markenheem de schoonmaak, huishoudelijke hulp, het platgoed en advies over deelname aan recreatieve en sociaal-culturele activiteiten onder de functie 'leefondersteuner'. Deze heeft vanwege het advies over activiteiten functieprofiel twee. Een externe leverancier zorgt voor de maaltijden en een coördinator zorgt voor het overzicht en het afstemmen van de dienstverlening. De exploitatie van dit scenario is op jaarbasis voor 12 cliënten circa €159.600.

Scenario 2 verschilt ten opzichte van scenario 1 op het advies over de activiteiten. In dit scenario wordt dit uitgevoerd door de coördinator, wat betekent dat de leefondersteuner een zorgniveau lager heeft, namelijk niveau één. De exploitatie komt hierbij uit op circa €157.800 op jaarbasis.

Scenario 3 verschilt ten opzichte van scenario 1 op het feit dat de leefondersteuner ook persoonsgebonden was uitvoert. De exploitatie per jaar voor de 12 cliënten komt hierbij uit op circa €165.000.

Uitgaande van een verdeling in zorgzwaarte van de cliëntengroep waarbij acht cliënten 4VV en vier cliënten 6VV hebben, en het tarief bij iedere cliënt inclusief behandeling en dagbesteding is, blijft er nog circa €600.000 over op jaarbasis voor verpleging, verzorging, begeleiding en de overkoepelende kosten zoals de overhead. De financiële haalbaarheid is afhankelijk van de andere aspecten van VPT welke Markenheem gaat uitvoeren, het is namelijk ten tijde van het schrijven van dit rapport niet bekend hoeveel budget er specifiek voor de dienstverlening beschikbaar is. Kostenbesparende acties om de exploitatiekosten te verkleinen kunnen zijn:

- Het niet gebruiken van een kantoorruimte en online of elders overleggen (bespaart circa €3.000 per jaar voor een groep van 12 cliënten);
- Het laten uitvoeren van het advies over boodschappen/activiteiten/daginvulling door de coördinator (bespaart circa €1.800 per jaar voor een groep van 12 cliënten);
- Het verlagen van de vergoeding voor broodmaaltijden en boodschappen.

Het bedrag wat de cliënt betaalt is niet afhankelijk van de kostenverdeling zoals Markenheem die maakt. De cliënt betaalt een vaste bijdrage welke inkomensafhankelijk is, de levering van dienstverlening en kosten hiervan zijn niet van toepassing.

Samenwerking met leveranciers

Indien er een samenwerking wordt aangegaan met een externe partij, moet de kwaliteit altijd worden gewaarborgd. Het is van belang dat de diensten worden geleverd tegen de beste prijs-kwaliteit verhouding, er aandacht is voor maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid en de leverancier voldoet aan de AIVG. Voor een goede samenwerking vinden er regelmatig evaluatiegesprekken plaats. De leverancier zorg ook voor opleiding en training van medewerkers, inzet van vervangend personeel en probeert zo veel mogelijk dezelfde gezichten bij de cliënt langs te laten komen. Communicatie naar cliënten toe is altijd positief en technologie in de leefomgeving van de cliënt wordt alleen ingezet als hier een duidelijke functie voor is.

**Welke dienstverlening is het meest passend?**

Bovenstaande deelconclusies vormen samen de meest passende dienstverlening. Een passende dienstverlening past namelijk bij de cliënt, voldoet aan de regelgeving, is bij de tijd, is van voldoende kwaliteit en past in het financiële plaatje. De ondersteuning die het meest passend is zal dus moeten worden vormgegeven volgens deze voorwaarden en informatie. Tevens valt te concluderen dat de exacte uitvoer op veel aspecten erg afhankelijk is van de nog onbepaalde onderdelen van Wonen met een plus, namelijk de begeleiding, behandeling en verzorging. Hier bestaan nog mogelijkheden om functies te combineren, het financiële plaatje aan te passen en samenwerkingen op te zoeken. In het advies wordt weergegeven welke dienstverlening het meeste aansluit bij de cliënten en Markenheem als organisatie.



5.2 Advies

Als advies staat per onderdeel van de dienstverlening de meest passende uitvoer weergegeven. Het advies is gebaseerd op de conclusie en aansluiting op de visie en identiteit van Markenheem zoals beschreven op de praatplaat (zie: bijlage II). Aansluitend wordt het financiële plaatje toegelicht. De rollen en functies in de dienstverlening zijn tevens gebundeld terug te lezen in bijlage VI.

De cliënt staat altijd centraal bij de dienstverlening van Wonen met een plus. De zorgvraag en zelfstandigheid verschilt per persoon, ongeacht welk zorgprofiel ze toegeschreven hebben gekregen. Het is belangrijk dat medewerkers ondersteunen waar een cliënt of zijn of haar eigen sociale netwerk dit niet meer zelf kan. Wat een cliënt nog zelf kan en vaak ook al zijn of haar hele leven heeft gedaan, legt de nadruk op positiviteit en eigenwaarde. Iedereen wil het gevoel hebben dat ze ertoe doen en geen nadruk voelen op beperkingen. Als het niet meer zelf lukt, staat Markenheem klaar om het zelfstandig wonen te ondersteunen. Alle ondersteuning zoals beschreven in het advies is dus beschikbaar voor de cliënt, echter wordt in samenspraak met de coördinator besproken wat er exact nodig is en waar de cliënt baat bij heeft. Bewoners van Wonen met een plus kunnen een vast contactpersoon bij Markenheem contacteren voor vragen en hoeven nooit lang te wachten op een reactie. In het contact met medewerkers ligt de nadruk op positiviteit en wat een cliënt nog wél kan en wordt er aandacht besteed aan alle onderdelen van Positieve Gezondheid. Het gaat dus niet alleen om lichaamsfuncties, maar ook om mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren.

5.2.1 Schoonmaak en ondersteuning in het huishouden

Voor de schoonmaak en ondersteuning in het huishouden komt een medewerker van Markenheem langs. Gemiddeld is deze 3,25 uur per week bezig met deze taken. De medewerker, in het advies met de functienaam 'leefondersteuner', kijkt in het ondersteuningsplan wat is opgesteld door de coördinator en sociale omgeving van de cliënt wat de exacte taken zijn. Wat er namelijk nog zelf kan worden gedaan, blijft gedaan worden zoals in de oude situatie. Wat de cliënt en zijn of haar eigen sociale omgeving niet meer zelf kan, wordt overgenomen door een medewerker van Markenheem. De intentie hierbij is altijd om zo veel mogelijk de cliënt alsnog mee te laten helpen of denken in het proces. Dit voorkomt het leggen van de nadruk op beperkingen en zorgt voor een accent op positiviteit, eigenwaarde en het gevoel van 'ertoe doen'. Als Markenheem ondersteunt in het dagelijks leven, wordt altijd geluisterd naar de wensen van de cliënt en gebouwd rondom wat de cliënt nog zelf kan. Het nadeel is dat Markenheem hierdoor een stuk regie uit handen geeft en per cliënt een andere ondersteuning moet geven. De voordelen zijn in dit geval echter groter en door middel van een ondersteuningsplan kan de juiste schoonmaak en hulp in het huishouden geleverd worden bij iedere cliënt, waarbij de woning altijd schoon en leefbaar is. Er komen zo veel mogelijk dezelfde leefondersteuners langs zodat hier een vertrouwensband mee kan worden opgebouwd. Er is, mocht dit nodig zijn, mogelijkheid om soms meer tijd te besteden aan het welzijn van de cliënt dan de schoonmaak en er worden duidelijke onderlinge afspraken gemaakt. Voor het bestellen van de schoonmaakmaterialen krijgt de cliënt hulp van een leefondersteuner als het niet zelf lukt.

De functie leefondersteuner wordt betaald vanuit de indicatie. Om de financiële haalbaarheid te bevorderen wordt er gebruik gemaakt van schoonmaakmaterialen van de cliënt en maakt de medewerker resultaatgericht schoon. Er wordt dus niet gewerkt met een schema, maar de leefondersteuner werkt vanuit de norm: de woning van de cliënt is schoon en leefbaar.

De leefondersteuner werkt altijd resultaatgericht. Er wordt niet vastgelegd hoeveel tijd aan bepaalde activiteiten moet worden besteed. Dit heeft als voordeel dat een medewerker zelf kan invullen waar behoefte aan is bij een cliënt zonder tijdsverlies op te leveren. Het nadeel is echter dat er meer beroep wordt gedaan op de kunde en kennis van een medewerker. In samenspraak met een cliënt kan echter verwacht worden dat hier een balans in ontstaat. Medewerkers houden zich aan de Arbo-regels en worden hierover geschoold. Naast het accent op fysiek vermogen om de activiteiten uit te voeren, wordt door middel van positieve gezondheid ook aan het mentaal vermogen aandacht besteed. Waar mogelijk wordt technologie ingezet om fysieke belasting te beperken en efficiëntie te bevorderen.



De leefondersteuner heeft minimaal opleidingsniveau één. Indien er ook behoefte is aan ondersteuning in daginvulling en bij activiteiten, heeft de leefondersteuner niveau twee. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 5.2.4.

5.2.2 Levering en wassen van platgoed

De leefondersteuner verzorgt ook het wassen van platgoed. Dit voorkomt dat een medewerker voor hele korte periodes bij een cliënt thuis moet zijn om alleen een wasmachine aan te zetten en veel reistijd kwijt is. Een leefondersteuner ervaart door deze extra taak wél meer fysieke werklast en hogere werkdruk. Te verwachten is echter dat door juiste scholing over Arbo-regels en het kunnen schuiven in tijdsbesteding per taak deze functiekoppeling voordeliger blijft.

Als een cliënt de was zelf doet, of iemand uit de eigen sociale omgeving dit wil blijven doen, draagt Markenheem dit onderdeel af. Wél wordt dan gewaarborgd dat het huis schoon en leefbaar is. Markenheem gaat in gesprek met de centrale cliëntenraad en poogt hierbij hen ermee in te laten stemmen het platgoed wat al in bezit is van de cliënt te blijven gebruiken. Inkopen van extra platgoed brengt onnodige kosten met zich mee. Indien hier niet mee wordt ingestemd zal een Normatieve Investeringscomponent van circa 30 euro per jaar afgeschreven moeten worden. Voor de was wordt gebruik gemaakt van de middelen en machine van de cliënt. De leefondersteuner kan helpen bij het bestellen van middelen, mits dit bij de cliënt thuis bezorgd wordt en de medewerker niet hoeft te tillen met zware tassen.

5.2.3 Eten en drinken

Voor het onderdeel 'eten en drinken' wordt onderscheid gemaakt tussen de hoofdmaaltijd en de broodmaaltijden/tussendoortjes. Met beide aspecten moet de centrale cliëntenraad instemmen.

Warme maaltijd

De maaltijdleverancier is verantwoordelijk voor het leveren van de warme maaltijd bij de cliënt, indien een cliënt dit niet meer zelf kan of wil. Door de uitbesteding van levering van warme maaltijden kan Markenheem de focus leggen worden op overige ondersteuning, Markenheem hoeft zich geen zorgen te maken over het hebben van genoeg personeel voor de bereiding en levering van de maaltijd en het aantal afnemers kan gemakkelijker verhoogd of verminderd worden. Tevens wordt het behalen van de kwaliteitscriteria voor maaltijden, HACCP, hiermee verantwoordelijkheid van de leverancier. Het door een externe laten leveren van de maaltijden scheelt op jaarbasis voor een groep van twaalf cliënten circa €2.600. Nadelig van het uitbesteden is dat Markenheem minder zicht heeft op de kwaliteit van het proces en de maaltijden. De voordelen zijn echter groter en Markenheem kan andere manieren vinden om het toezicht op de kwaliteit te vergroten. Markenheem wordt geadviseerd de risicovermijding en uit handen geven van de organisatie hiervan op hogere waarde te schatten dan het intern zichtbaarder houden van het proces. Ook in een scenario waarbij de leefondersteuner thuis bij de cliënt kookt zijn hoge risico's, dit vraagt een verhoogde personele inzet (uitgaande van een kwartier per maaltijd, per cliënt 1,75 uur extra inzet per week) en hoge mate van kennis over voedsel, HACCP en voedingswaarden van leefondersteuners. De maaltijd wordt betaald vanuit de indicatie, ook als er medische of persoonlijke dieetrestricties zijn. Wanneer een cliënt zelf de maaltijd wil bereiden of iemand uit de sociale omgeving dit verzorgd wordt een vergoeding terugbetaald aan de cliënt. Deze vergoeding is gelijk aan het bedrag wat wordt afgedragen aan de leverancier voor levering van maaltijden aan één cliënt.

De cliënt heeft, als ervoor wordt gekozen de maaltijden te laten leveren, altijd keuze tussen opties voor de warme maaltijd. Ook cliënten die vegetarisch zijn, zoutarme of eiwitrijke maaltijden nodig hebben of kleine eters zijn hebben opties. Als zij niet tevreden zijn over de maaltijden, is hiervoor een contactpersoon van de leverancier beschikbaar. Markenheem blijft verantwoordelijk voor het beschikbaar zijn van een voldoende en passend dieet voor een cliënt. Zij ondersteunen indien nodig bij het warm maken en/of serveren van de maaltijd. Tevens kan geholpen worden bij het nuttigen van de maaltijd.



Broodmaaltijden, tussendoortjes en drinken

Voor de overige maaltijden en tussendoortjes ontvangt de cliënt een vergoeding van Markenheem. Deze vergoeding is €5,12 per dag. Een leefondersteuner kan helpen bij het online bestellen van boodschappen, maar gaat nooit naar de supermarkt toe om iets te halen. Dit aspect wordt echter zo veel mogelijk gedaan door de cliënt zelf en/of zijn of haar eigen sociale omgeving. Boodschappen halen door een medewerker is niet mogelijk binnen de bestaande Arbo-regels. Om dit onderdeel te organiseren kan samenwerking gezocht worden met een lokale supermarkt, echter kunnen bij veel landelijke supermarktketens al online boodschappen besteld worden. Indien Markenheem zelf voor alle cliënten boodschappen zou regelen en bestellen, is het aanbod niet in dezelfde mate afgestemd op cliëtniveau en wordt er veel organisatie gevraagd voor het bestellen, leveren en bijhouden van de budgetten. Het is daarom voordeliger de regie bij de cliënt te laten, met hulp van een leefondersteuner.

5.3.4 Recreatieve en sociaal-culturele activiteiten

Voor het uitvoeren van recreatieve en sociaal-culturele activiteiten wordt een beroep gedaan op de cliënt en zijn of haar eigen omgeving. Indien deze hier onvoldoende invulling aan kunnen geven, kan een medewerker cliënten met elkaar in contact brengen, adviseren over activiteiten welke georganiseerd worden door andere partijen of cliënten aanraden deel te nemen aan activiteiten op één van de locaties. Om efficiëntie te bevorderen spendeert de leefondersteuner niet of nauwelijks tijd aan één-op-één activiteiten maar zoekt de oplossing in eerste instantie elders en doet hierbij beroep op de leefgemeenschap. Hier is voor gekozen omdat Markenheem bij Wonen met een plus in de thuissituatie van de cliënt komt, en deze helpt hier te blijven wonen. Het is niet de intentie de hele daginvulling van de cliënt te bepalen en deze te vertellen wanneer hij of zij aan activiteiten deel moet nemen. Markenheem focust zich op zorg en ondersteuning en adviseert over een daginvulling, maar organiseert het niet hetzelfde als bij intramurale zorg. De adviseurstaak valt onder de functie van een leefondersteuner omdat deze al veel tijd doorbrengt bij de cliënt. Door een betere vertrouwensband en veel mogelijkheden tot gesprek kan een passendere activiteit uitgezocht worden. Tevens zorgt de gekoppelde functie voor makkelijkere wisseling in tijdsbesteding per taak. Als er de ene keer meer behoefte is aan bijvoorbeeld advies dan aan schoonmaak, kan hier makkelijk in gewisseld worden. Ook is het door deze gebundelde functie makkelijker om het gesprek aan te gaan of te signaleren bij veranderende zorgvraag. Het nadeel is dat de leefondersteuner hierdoor meer tijd kwijt is aan scholing en vergaren van kennis dan als er specifiek iemand langs zou komen voor het helpen bij daginvulling/activiteiten. De voordelen lijken echter groter, en een afwisselendere functie kan aantrekkelijker zijn voor medewerkers. De leefondersteuner heeft vanwege deze toegevoegde adviesfunctie minimaal niveau twee. De leefondersteuner heeft circa 15 minuten per week om hierover te adviseren. In deze tijd wordt ook het eventueel helpen bij bestellen van boodschappen gerekend.

5.3.5 Vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang

Voor het vervoer naar behandeling, begeleiding en/of dagopvang wordt beroep gedaan op de bestaande structuur van Markenheem. Hiervoor is een samenwerking met een lokaal bedrijf tot stand gekomen en rijden vrijwilligers. Indien de cliënt hier nog zelf toe in staat heeft of een sociaal contact heeft die dit op zich wilt nemen wordt dat altijd gestimuleerd.



5.3.6 Persoonsgebonden was

De uitvoer van persoonsgebonden was kan, ondanks dat dit niet binnen de indicatie valt, uitgevoerd worden door de leefondersteuner, mits hiervoor na begeleiding, verpleging en verzorging voldoende budget voor overblijft. Indien een cliënt hiertoe nog zelf in staat is of de sociale omgeving dit op zich kan nemen, ondersteunt Markenheem niet in deze taak. In gevallen waar er echt geen andere oplossing meer is, zal de leefondersteuner helpen met de was. Indien hier onvoldoende budget voor blijkt te zijn, kan een leefondersteuner adviseren over wasservices in de regio. Deze organisaties halen de was op en leveren deze schoon weer terug. Deze diensten zijn echter vaak prijzig, waardoor dit niet voor een ieder mogelijk is. Cliënten ervaren met de extra ondersteuning door Markenheem tevens een hogere mate van zelfstandigheid in het wonen, ze kunnen namelijk blijven helpen in plaats van alles uit handen te geven. Het nadeel van deze extra taak is de fysieke inspanning die deze met zich meebrengt. Duurzame inzetbaarheid is van groot belang. Medewerkers dienen daarom goed geschoold te worden over Arbo-regels en de belasting die bepaalde werkwijzen met zich mee brengen. Tevens brengt de uitvoer van persoonsgebonden was extra kosten met zich mee welke niet gemaakt hoeven te worden. Echter draagt het in hoge mate bij aan het 'totaalpakket' en passende ondersteuning voor een cliënt.

5.3.7 Organisatie en aansturing

Er wordt een coördinator aangesteld welke verantwoordelijk is voor de kwaliteit van dienstverlening en waarborging van juiste ondersteuning rondom de cliënt. De coördinator is betrokken op operationeel niveau en kan acteren op situaties als het nodig is. Tevens is coördinatie nodig voor de samenwerking met externe organisaties. Dit kan samengevoegd zijn, maar eventueel ook verdeeld in verschillende functies. De functie wordt betaald vanuit de indicatie. De coördinator is degene die afspraken vastlegt met de cliënt over welke taken zij (of met hulp van de eigen omgeving) zelf blijven uitvoeren en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Dit wordt zo vaak als nodig opnieuw besproken. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan, welke voor de medewerkers die langskomen tevens altijd te raadplegen is. Er is voor gekozen om een coördinator dit plan op te laten stellen in plaats van een medewerker die langskomt, omdat beide verschillende expertises hebben. De medewerker kan zich zo focussen op zijn of haar taken, terwijl de coördinator het grote plaatje in beeld houdt.

Een coördinator is nodig om voldoende informatie te verkrijgen op strategisch, tactisch, organisatorisch en operationeel niveau. Hiermee kan bijgestuurd worden en de ondersteuning rondom de cliënten blijven doorontwikkelen. Medewerkers en de externe partijen welke betrokken zijn kunnen bij de coördinator terecht. Er wordt bijgestuurd op doelen en de succesfactoren welke benoemd zijn in het hoofdstuk 'resultaten' en de interne en externe regels en kaders worden gehandhaafd. Op die manier wordt het welzijn en de regie van de cliënt gewaarborgd en kunnen medewerkers efficiënt en duurzaam worden ingezet. De kwaliteitscriteria welke gelden voor de dienstverlening, zoals HACCP, Arboregelgeving en de prestatiebeschrijvingen vanuit de overheid, zijn verantwoordelijkheid van de coördinator.

De cliënt kan de coördinator bereiken voor vragen, wensen, klachten en geschillen welke zij niet met een leefondersteuner willen of kunnen bespreken. Op deze manier heeft de cliënt meerdere personen van Markenheem die zij kunnen vertrouwen en bereiken.

De ondersteuning in zijn geheel en de ondersteuningsplannen worden periodiek geëvalueerd. Hierbij wordt uitgegaan van de principes van de PDCA-cyclus. Er wordt namelijk een plan gemaakt, welke vervolgens uitgevoerd zal worden, om daarna gecontroleerd te worden en waaruit mogelijke acties ontstaan. Deze acties zullen vervolgens weer dezelfde cyclus doorlopen. Als bijvoorbeeld blijkt dat een cliënt die altijd zelf kookte de maaltijden niet altijd meer zelf kan verzorgen, zal hier op kunnen worden bijgestuurd door op bepaalde momenten in de week maaltijden te laten bezorgen. Dit moet op termijn geëvalueerd worden.



5.3.8 Verhuurder en gemeenschappelijke ruimte(s)

De verhuurder van woningen en een eventuele gemeenschappelijke ruimte is verantwoordelijk voor alle aspecten hier rondom. Markenheem is niet betrokken bij het contact tussen de cliënt en verhuurder. De verhuurder van de appartementen en gemeenschappelijke ruimte zorgt voor de schoonmaak, onderhoud en oplossing van storingen en veiligheid van het gebouw. Dit wordt bekostigd vanuit de huurprijs of een extra bijdrage (in de vorm van servicekosten) van cliënten. De cliënten hebben een vast aanspreekpunt voor vragen welke onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder vallen. De verhuurder zorgt dat de gemeenschappelijke ruimte(s) en ontmoetingsplekken in een gebouw gebruikt kunnen worden en sluit aan op de visie van Wonen met een plus. Er kan voor gekozen worden een vrijwilliger of vrijwilligersorganisatie in een ruimte activiteiten en ontmoetingen te laten organiseren. Deze persoon is niet in dienst bij Markenheem en organiseert deze niet vanuit een zorgperspectief. Op deze wijze draagt Markenheem geen kosten en verantwoordelijkheden, maar wordt de kwaliteit in mindere mate gewaarborgd. Markenheem draagt verantwoordelijkheid voor het ondersteunen bij uitzoeken en deelnemen aan activiteiten, maar maakt hierbij gebruik van bestaand aanbod en gaat niet zelf organiseren. Het is effectiever als cliënten vanuit eigen initiatief activiteiten organiseren dan dat Markenheem deze verantwoordelijkheid op zich neemt. Een vrijwilliger kan hierin ondersteunen en helpen.

5.3.9 Financieel perspectief

Het ondersteunen bij en organiseren van activiteiten in zorgcontext valt onder de op één na lichtste functieniveau gradatie, namelijk Mbo niveau twee: helpende. Omdat deze taak onder dezelfde functie is gekoppeld als het huishouden, de schoonmaak en het wassen van platgoed en persoonsgebonden was, heeft de leefondersteuner altijd niveau twee. De exploitatie van dit advies komt overeen met de begroting zoals gemaakt in tabel 18 (hoofdstuk 4.3.2). Deze tabel kan geraadpleegd worden voor de tijdsbesteding per functie, reistijden, pauzetijden et cetera. Voor een groep van 12 cliënten, waarvan uitgegaan dat acht cliënten zorgzwaartepakket vier hebben en vier cliënten zorgzwaartepakket zes hebben, is op jaarbasis circa €165.000 budget nodig. Hierdoor blijft circa €620.000 over voor verpleging, verzorging, begeleiding en behandeling. Er is een startinvestering nodig van circa €5.240. Dit bedrag is gebaseerd op platgoed, werkkleding en een investering in meubilair en technologie voor een werkruimte voor een coördinator.



5.3 Discussie

De bevindingen van de onderzoeken zijn terug te lezen in het adviesrapport onder het hoofdstuk 4. Resultaten. De analysetechnieken zijn toegelicht in hoofdstuk 3. Onderzoeksmethoden van het adviesrapport.

Interviews

Ten opzichte van de validiteit van de onderzoeken zijn er voor alle deelvragen meerdere bronnen geraadpleegd, echter verzekert dit niet of er voldoende informatie per deelvraag verzameld is. Op het gebied van de financiële uitwerking en randvoorwaarden voor leveranciers had achteraf meer informatie verkregen kunnen worden vanuit experts. Dit geeft een hogere validiteit en generaliseerbaarheid. Voor de overige deelvragen zijn is in hogere mate triangulatie toegepast.

In alle raadplegingen van ervaringsdeskundigen zijn in grote mate dezelfde basisvragen gehanteerd. Hierdoor kunnen uitkomsten en adviezen onderling gemakkelijk vergeleken worden en de validiteit van informatie vergeleken worden. De interviews zijn herhaalbaar en zullen in grote mate dezelfde informatie opleveren. Voor verhoogde validiteit hadden meer deskundigen geraadpleegd kunnen worden, echter zijn de huidige geïnterviewden geselecteerd met als doel een breed beeld te krijgen van variërende toepassingen.

Enquête

De uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek blijkt achteraf minder toepasbaar dan van tevoren ingeschat. Gedurende het schrijven van het adviesrapport is gebleken dat het Markenneems visie is om zo min mogelijk afhankelijk te zijn van de woonzorglocaties en een op zich staand concept willen vormgeven. De diensten in de huurappartementen zijn afhankelijk van de woonzorglocatie en daarmee niet passend voor Wonen met een plus.

In de vraagstelling van vraag twee in de enquête is geen rekening gehouden met de meerpersoonshuishoudens, waardoor een aantal keer meerdere opties zijn aangevinkt. Deze zijn niet meegenomen in de resultaten. De uitkomsten bij deze vraag zijn daarmee niet representatief voor de volledige populatie. Ook bij de vraag waar gevraagd wordt naar tevredenheid over activiteiten is de volledige populatie niet bekend en daarmee niet representatief voor de gehele populatie. De overige resultaten zijn, inclusief toepassing van foutmarge, representatief, herhaalbaar en betrouwbaar voor de populatie.

Er is voor gekozen om geen bivariate analyses uit te voeren voor de enquêteresultaten. Om naar de frequentie en spreiding van variabelen te kunnen kijken (Bhandari, 2023) is een grotere populatie wenselijk en is de representativiteit van de uitkomsten bij een bivariate analyse te beperkt.

Externe validiteit

De externe validiteit van het onderzoek is niet helemaal volledig. De resultaten zijn mede beschreven vanuit de visie van Markenneem en literatuur welke totaal tegenover deze visie staan zijn beperkter beschreven vanwege de lagere toepasbaarheid op Wonen met een plus. Niet alle resultaten zijn daarmee in volledige mate te generaliseren naar een bredere context (Bhandari, 2022b). Organisaties die een andere visie hanteren komen bij onderzoek mogelijk uit op andere resultaten.

Ethische aspecten

De ethische aspecten van het onderzoek zijn gewaarborgd. Alle deelnemers aan de kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken hebben ingestemd met de Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit en zijn alvorens het onderzoek ingelicht over het doel van het onderzoek en de dataverwerking. Respondenten die inzicht wensten in het transcript of de dataverwerking hebben hier mogelijkheid toe gekregen en aanpassingen zijn aan de hand hiervan doorgevoerd. De geïnterviewden hebben ingestemd met het herleidbaar zijn van de informatie in het adviesrapport naar hen en zijn daarom per naam genoemd. Hier is voor gekozen zodat de lezer van het rapport de validiteit van de resultaten ook zelf kan nagaan en online verdere verdieping kan verkrijgen in de werkzaamheden van de ervaringsdeskundige(n).



5.4 Aanbevelingen

In onderstaande aanbevelingen wordt weergegeven wat voor Markenheem de vervolgstappen zijn om het gegeven advies verder uit te werken en toe te passen. Dit wordt per functie in het advies beschreven.

Leefondersteuner

In het advies is de leefondersteuner verantwoordelijk voor de schoonmaak, het huishouden, wassen van platgoed (en eventueel persoonsgebonden was), adviseren over activiteiten en daginvulling, helpen bij bestellen van boodschappen en eventueel helpen bij het opwarmen/nuttigen van de maaltijd. Om deze functie te operationaliseren zijn de volgende aanbevelingen van toepassing:

- Er zijn verschillende projectgroepen binnen Markenheem bezig met het concept voor hun onderdeel binnen Wonen met een plus. Markenheem wordt aanbevolen het concept ook aan hen voor te leggen om te kijken waar kansen en bedreigingen voor het concept bestaan. Tevens kan met de andere projectgroepen besproken worden of er mogelijke overlap is in werkzaamheden en de leefondersteuner aanvullende verzorgende of begeleidende taken op zich kan nemen. Een medewerker met niveau twee mag namelijk ondersteunen bij persoonlijke zorg.
- Er zijn kansen voor technologieën in de schoonmaak, zoals robotstofzuigers en automatische ramenwassers. Markenheem wordt aanbevolen deze op kleine schaal uit te testen en hiermee de mogelijke toepassing binnen Wonen met een plus te toetsen. Wanneer Markenheem dit niet eerst uittest bestaat de kans dat de doelen met betrekking tot technologie niet worden behaald. Dit is een lange termijn actie, Markenheem wordt aanbevolen in eerste instantie te starten met vertrouwde en geteste materialen en middelen zoals in de huidige intra- en extramurale zorg al wordt gebruikt. Dit vermijdt grote risico's in de opstartperiode.
- Markenheem wordt aanbevolen een concept ondersteuningsplan op te stellen waar aan de hand van bepaald kan worden welke diensten geleverd moeten worden bij de cliënt en op welke manier. Een ondersteuningsplan geeft een cliënt eigen regie door zijn of haar wensen op papier te zetten en een medewerker duidelijkheid over de taken. Tevens wordt Markenheem aangeraden de kaders voor het zelf blijven uitvoeren van taken door de cliënt op papier te zetten. Hiervoor kan Markenheem de al eerder benoemde aspecten van positieve gezondheid in acht nemen. Indien het de aspecten (meedoen, kwaliteit van leven, zingeving, dagelijks functioneren, mentaal welbevinden en lichaamsfuncties) tegenwerkt, is het zelf uitvoeren van de taak waarschijnlijk niet langer bevorderlijk voor de cliënt. Alleen op deze manier kunnen vormen van ondersteuning veilig los worden gelaten.
- Om de juiste medewerkers aan te trekken wordt Markenheem aanbevolen op korte termijn de functieomschrijving vorm te geven en te starten met rekruteren van medewerkers. Hierbij wordt Markenheem ook aanbevolen vast te leggen welke trainingen, opleidingen en kennis de medewerkers nodig hebben. Voorbeelden zijn een cursus over positieve gezondheid, effectief schoonmaken en/of kennis over de verenigingen en activiteiten in de omgeving. Voor een groep van 12 cliënten is circa 80 uur aan ondersteuning door een leefondersteuner nodig per week.

Coördinator

- Markenheem wordt aanbevolen om ook voor de coördinator op korte termijn de functieomschrijving en benodigde trainingen/opleidingen/kennis vast te leggen en te zoeken naar een juiste kandidaat. De benodigde uren zijn afhankelijk van overlap in taken voor andere onderdelen van VPT, zoals begeleiding, verzorging en behandeling.
- Bij de totstandkoming en uitvoer van een nieuw concept zal niet alles in één keer goed gaan. Daarom wordt Markenheem aanbevolen een plan te maken aan de hand van de PDCA-cyclus (plan, do, check, act) waarbij de coördinator verantwoordelijk is voor het checken van de uitvoer en maken van eventuele aanpassingen.



Verhuurder

- Zodra bekend is op welke locatie(s) Wonen met een plus plaats gaat vinden, wordt Markenheem aanbevolen contact op te nemen met de verhuurder(s) van de woningen en gemeenschappelijke ruimte(s). Het beschikbaar zijn van een ontmoetingsplek sluit namelijk aan op de visie en is bevorderlijk voor de cliënten. Markenheem hoeft hiervoor geen organisatie op zich te nemen, maar kan wel de wensen en behoeftes van de cliënten overbrengen aan de verhuurder(s).

Vervoer

- Onder VPT valt ook vervoer naar behandeling, begeleiding en dagbesteding. Markenheem wordt aanbevolen de totstandkoming van Wonen met een plus op korte termijn voor te leggen aan de organisator van het vervoer en afspraken te maken hierover.

Organisatorisch

- De organisatie wordt aanbevolen op korte termijn de financiële verdeling definitief te maken en vast te stellen welke vergoeding de cliënt per dag ontvangt voor boodschappen. De richtlijn hierin is €5,12, maar Markenheem kan hier van afwijken met goedkeuring van de cliëntenraad.
- Markenheem wordt aanbevolen op korte termijn verschillende maaltijdleveranciers te benaderen en een samenwerking met één van hen vast te leggen. Hierbij wordt Markenheem aanbevolen zowel de leverancierseisen zoals beschreven in hoofdstuk 4.6.3 als de kernpunten volgens hoofdstuk 4.4.10 in acht te nemen. Deze kernpunten vormen samen een beknopt programma van eisen voor een leverancier. Het is tevens van belang geen vaste afname vast te leggen, het aantal afnemers kan namelijk variëren.
- Markenheem wordt aangeraden op korte termijn met de centrale cliëntenraad de plannen te bespreken. Voor het plan op eten en drinken, platgoed en activiteiten is goedkeuring van hen nodig.
- Markenheem wordt aanbevolen alle onderdelen van Wonen met een plus, welke door verschillende projectgroepen worden vormgegeven, samen te voegen tot één document en deze te gebruiken voor de complete vormgeving van het woonconcept.
- Markenheem wordt aanbevolen de startinvesteringen volgens hoofdstuk 4.5.2 te maken en een kantoorruimte te regelen voor het team.
- Tevens wordt de organisatie aanbevolen het totale concept voor te leggen aan potentiële afnemers van Wonen met een plus. De visie is dat Markenheem ondersteunt, niet overneemt. Het concept moet daarom passen bij de cliënten en grote aanpassingen zijn makkelijker te maken alvorens te starten met de uitvoer, dan na het al een tijdje bezig te zijn.
- Er zijn veel stakeholders betrokken bij het concept. Naast Markenheem, is er ook belang en invloed vanuit bijvoorbeeld de gemeente, het zorgkantoor en omwonenden/buurtgenoten. Bij deze stakeholders zal draagvlak moeten worden gecreëerd wat gerealiseerd kan worden door het benadrukken van de meerwaarde, geven van voldoende informatievoorziening en delen van de gewenste rol van de stakeholders in de eindsituatie. Markenheem wordt aanbevolen hier op korte termijn acties voor te ondernemen.



Nawoord

Het schrijven van dit adviesrapport was een leerzame en interessante ervaring. Ik denk een mooi en bruikbaar advies te hebben neergezet en Markenheem hiermee op weg heb kunnen helpen naar een passend concept voor Wonen met een plus.

Ik heb de ervaringen vanuit de opleiding Facility Management veel kunnen toepassen. Bijvoorbeeld het doen van onderzoek, gebruiken van facilitaire kennis en rapporteren zijn onderwerpen waar in de opleiding al veel aandacht aan besteed is. Deze vaardigheden kwamen goed van pas.

Over de wereld van de ouderenzorg heb ik, ondanks mijn stage het halfjaar ervoor bij dezelfde organisatie, ontzettend veel geleerd. De verschillende termen en bronnen waren voor mij eerst onbekend, maar hebben veel inzicht geleverd en mijn kennis over de ouderenzorg vergroot.

Ik wens Markenheem veel succes bij het opstarten van Wonen met een plus en hoop middels dit rapport een bijdrage te kunnen leveren.

Jasper Roes

20-08-2023



Literatuur

A+O VVT. (2023, 5 mei). *Home - Arbocatalogus voor verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorg*. Arbocatalogus voor verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorg. Geraadpleegd op 5 juni 2023, van <https://www.arbocatalogusvvt.nl/>

Atkin, B., & Brooks, A. (2021). *Total Facility Management*. Google Books. https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=09QnEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=facility+management&ots=sG_iBffl9P&sig=icCwl9A2DGnYVTuNsmPDKe5WWhs#v=onepage&q=facility%20management&f=false

Azora. (z.d.). *VPT - Volledig Pakket thuis*. Geraadpleegd op 1 juni 2023, van <https://www.azora.nl/zorg/vpt/>

Beckers, R., & Roelofs, V. (2016). *Zo maak je een facilitair plan* (2de editie). Noordhoff Uitgevers BV.

Bedshop. (z.d.). *Alles over keukengoed: van uitzet tot onderhoud*. Bedshop.nl. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://www.bedshop.nl/blogs/blog/basics-keukengoed-van-uitzet-tot-onderhoud/>

BerekenHet. (2023). *Loonkosten voor de werkgever berekenen*. <https://www.berekenhet.nl/ondernemen/loonkosten-werkgever.html>

Bhandari, P. (2022a, mei 10). *Likertschalen ontwerpen en analyseren voor je scriptie*. Scribbr. Geraadpleegd op 24 mei 2023, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/likertschalen/>

Bhandari, P. (2022b). Externe validiteit waarborgen | Uitleg, bedreigingen en voorbeelden. Scribbr. <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/externe-validiteit/>

Bhandari, P. (2023). Descriptieve of beschrijvende statistiek | Uitleg & Voorbeelden. Scribbr. <https://www.scribbr.nl/statistiek/beschrijvende-statistiek/>

Brouwer, J. J., Achtenberg, W., Emmelot, M., Hamers, J., Koopmans, R., Olde Rikkert, M., Schols, J., & Zuidema, S. (2020). TOEKOMSTWIJZER OUDEREN 2020 – 2025. In *Woudenberg*. KOPLOPERS. https://www.woudenberg.nl/fileadmin/user_upload/Toekomstwijzer_Ouderen.pdf

Bruins, r, Jansen, P., & Van der Riet, A. (2023). *Trends in de professionele schoonmaak*. Service Management. https://digimagazine.servicemanagement.nl/trends_in_de_schoonmaak_2023/colofon_2

Bureau HHM. (2019). *Opbouw reëel tarief 'vervoer' bij dagbesteding tbv de gemeenten in de regio Noord Limburg*. Sociaal Domein Limburg Noord. <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/files/OT%202019/OT%20Tarief%20vervoer/Gemeentelijk%20voorstel.pdf>

Bureau Vijftig. (2023). Inzichtendocument "Wonen met een Plus". In *Intranet Markenheem*.

Bureau Vijftig & Stichting Markenheem. (2023). Samen Thuis: Wonen met een plus. In *Intranet Markenheem*. Stichting Markenheem.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020, 25 november). Meer hulp bij het huishouden via Wmo-maatwerk. *Centraal Bureau voor de Statistiek*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/48/meer-hulp-bij-het-huishouden-via-wmo-maatwerk>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022, 2 december). *CBS Statline*. CBS Statline. Geraadpleegd op 18 april 2023, van <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83740NED/table?ts=1681810043314>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2023). *Prijzen toen en nu*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/prijzen-toen-en-nu>

CWS International. (2023). Hoe kun je de impact van toiletpapier op het milieu verminderen? CWS Hygiëne. <https://www.cws.com/nl-NL/nieuws/duurzaam-toiletpapier-impact-op-het-milieu-verminderen#:~:text=Jaarlijks%20verbruiken%20we%20100%20rollen,toiletpapier%20zijn%20uiteeraard%20grondstoffen%20nodig>



CZ zorgkantoor. (2022, oktober). *Handboek volledig Pakket Thuis (VPT)*. Geraadpleegd op 24 april 2023, van <https://www.cz-zorgkantoor.nl/-/media/zorgkantoor/documenten/handboek-volledig-pakket-thuis.pdf?revid=971a35e0-9a04-4b1e-b7e6-ad859a4f9413>

DoubleSmart. (2022, 21 november). *Wat is een succesfactor?* - DoubleSmart. <https://www.doublesmart.nl/wat-is/succesfactor/>

Drion, B., & Van Sprang, H. (2015). *Basisboek Facility Management: Vol. Pagina 20* (2e druk). Noordhoff Uitgevers.

Dusk till Dawn. (z.d.). *Waarom moet u uw handdoeken tijdig vervangen?* Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://www.dusk-dawn.nl/handdoeken-tijdig-vervangen/#:~:text=Handdoeken%20moeten%20zeker%20vervangen%20worden,u%20uw%20handdoeken%20moet%20vervangen.>

Ecommerceblog. (2019, 18 juni). *Slimme apparaten in je huishouden*. Ecommerceblog.nl. <https://ecommerceblog.nl/slimme-apparaten-in-je-huishouden/>

Generali. (2017, 1 augustus). *AFSCHRIJVINGSLIJST*. Consumentenbond. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://www.consumentenbond.nl/binaries/content/assets/cbhippowebsite/tests/reisverzekering/afschrijvingslijst-compleet-general.pdf>

Good-Clean Stomerij en Wasserij. (z.d.). *Uitgebreide Dienstverlening voor Particulieren*. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://goodclean.nl/particulieren/>

Grit, R. (2019). *Projectmanagement* (8e druk). Noordhoff Uitgevers bv.

Handdoek.nl. (z.d.). *Hoeveel handdoeken heb ik nodig?* | Handdoek.nl. <https://www.handdoek.nl/service/hoeveel-handdoeken-heb-ik-nodig/#:~:text=Als%20iedereen%20in%20uw%20huishouden,persoon%20in%20huis%20te%20hebben.>

Hanekamp, M., & Heesbeen, S. (2021, 2 maart). *Genoeg overhead in de langdurige zorg*. Berenschot. <https://www.berenschot.nl/blog/genoeg-overhead-in-de-langdurige-zorg>

het CAK. (z.d.). *Ik heb een volledig pakket thuis*. CAK. Geraadpleegd op 18 april 2023, van <https://www.hetcak.nl/uw-situatie/zorg-thuis/volledig-pakket-thuis/#:~:text=Het%20volledig%20pakket%20thuis%20valt,%E2%82%AC%20966%2C60%20per%20maand.>

HevoFame. (2021, 1 februari). *Arrangementen*. Intranet Markenheem. https://markenheem.sharepoint.com/sites/Wonenmeteenplus/Gedeelde%20documenten/General/Achtergrond%20informatie/Hevofame/Arrangementen_FAME%202021.pdf

HEYDAY. (z.d.). *Wat is facilitaire dienstverlening?* Integrated. Geraadpleegd op 2 mei 2023, van <https://www.heydayfm.nl/integrated/facilitaire-dienstverlening/wat-is-facilitaire-dienstverlening>

Hörmann, A. (2020). Een schreeuw om integrale oplossingen voor wonen en zorg. *Sociaal bestek*, 82(4), 35–37. <https://doi.org/10.1007/s41196-020-0694-x>

Hospitality Group. (2019). *Whitepaper facilitaire regie*. <https://www.hospitality-group.nl/wp-content/uploads/2019/07/Whitepaper-Facilitaire-Regie.pdf>

Huber, M. (2019). Positieve Gezondheid - de status anno 2019. *Bijblijven*, 35(8), 7–17. <https://doi.org/10.1007/s12414-019-0079-6>

Indeed. (2023). *Hoeveel verdient een Zorgcoördinator (m/v) in Nederland?* Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://nl.indeed.com/career/zorgco%C3%B6rdinator/salaries>



Klaverblad. (z.d.). *Afschrijvingslijst*. Geraadpleegd op 7 juni 2023, van https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj9v735-rD_AhWSPOwKHUs4DAkQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.klaverblad.nl%2Fhome%2Fafschrijvingslijst.htm&usg=AOvVaw0qJgMlNdfBLQneID_GadO1

Kloosterman, R., Akkermans, M., Reep, C., Wingen, M., Molnar - In 't Veld, H., & van Beuningen, J. (2021, 3 juni). *Klimaatverandering en energietransitie: opvattingen en gedrag van Nederlanders in 2020: 6. Vleesconsumptie*. Centraal Bureau voor de Statistiek. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2021/klimaatverandering-en-energietransitie-opvattingen-en-gedrag-van-nederlanders-in-2020/6-vleesconsumptie>

Kooij, P. (2022). *Handboek Management Modellen* (1ste editie) [Boomtestonderwijs]. Boom. https://www.boomtestonderwijs.nl/media/35/handboekmanagementmodellen_inkijkex.pdf

Koster, R., De Vor, F., & Van de Wiel, E. (2022, december). *Achterhoek Monitor: Editie 2022/23*. Achterhoek Monitor. <https://www.achterhoekmonitor.nl/dashboard.php>

Krommenhoek Metals. (2023, 7 juni). *Oud RVS prijs*. Geraadpleegd op 7 juni 2023, van <https://www.kh-metals.nl/nl/oude-metalen/oud-rvs-prijs/>

Krul, A. (2021). Hoe voer je deskresearch uit? *Scribbr*. <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/deskresearch/>

Leifheit. (z.d.). *Handige elektrische apparaten voor het huishouden: deze apparaten maken het huishouden gemakkelijker*. Geraadpleegd op 4 juni 2023, van <https://www.leifheit.nl/nl-advies/schoonmaak/elektrische-apparaten>

Maaltijdservice Rijn en IJssel. (z.d.). Welkom. Geraadpleegd op 16 augustus 2023, van <https://www.maaltijdservicerijnenijssel.nl/>

Marcus, J., & Van Dam, N. (2019). *Handboek Organisatie en Management: Een praktijkgerichte benadering* (9de editie). Noordhoff Uitgevers bv.

Markenheem. (2022, 30 maart). Over ons. Markenheem. <https://www.markenheem.nl/over-ons>

Milieu Centraal. (z.d.). *Tips voor milieuvriendelijk schoonmaken*. <https://www.milieucentraal.nl/huis-en-tuin/schoonmaken/schoonmaaktips/>

Ministerie van Algemene Zaken. (2022, 29 december). Wat is de maximale reiskostenvergoeding die ik van mijn werkgever kan ontvangen? Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inkomstenbelasting/vraag-en-antwoord/wat-is-de-maximale-kilometervergoeding-die-ik-van-mijn-werkgever-kan-ontvangen>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2017, 23 oktober). *Beddengoed en overig linnen (Wlz)*. Verzekerde zorg | Zorginstituut Nederland. <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/beddengoed-wlz>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2018, 11 januari). *Logeeropvang (Wlz)*. Verzekerde zorg | Zorginstituut Nederland. <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/logeeropvang-wlz>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2020, 5 augustus). *Schoonhouden van de woonruimte*. Verblijf in een instelling (Wlz) | Zorginstituut Nederland. [https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/verblijf-in-een-instelling-wlz/schoonhouden-van-de-woonruimte#:~:text=Als%20een%20verzekerde%20kiest%20voor,s\)%20zorgen%20voor%20het%20schoonhouden.](https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/verblijf-in-een-instelling-wlz/schoonhouden-van-de-woonruimte#:~:text=Als%20een%20verzekerde%20kiest%20voor,s)%20zorgen%20voor%20het%20schoonhouden.)



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2021a, februari 3). *Eten en drinken*. Verblijf in een instelling (Wlz) | Zorginstituut Nederland.

<https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/verblijf-in-een-instelling-wlz/eten-en-drinken>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2021b, april 7). *Vervoer (Wlz)*. Verzekerde zorg | Zorginstituut Nederland. <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/vervoer-wlz>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2022a, juli 4). *WOZO: Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen*. Open.overheid. <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-63e851f8e45b8662a4d04b1d5832b98231d40670/pdf>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2022b, juli 21). *Volledig pakket thuis (vpt)*. Onderwerp | Regelhulp - Ministerie van VWS. Geraadpleegd op 18 april 2023, van <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/volledig-pakket-thuis>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2022c, december 14). *Zorgprofiel*. De Wlz | Regelhulp - Ministerie van VWS. Geraadpleegd op 18 april 2023, van <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/wlz/zorgprofiel>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023a, januari 1). *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*. Overheid. Geraadpleegd op 9 juni 2023, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2023-01-01#Hoofdstuk3>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023b, januari 23). *Leveringsvormen (instelling, vpt, mpt en pgb) (Wlz)*. Verzekerde zorg | Zorginstituut Nederland. Geraadpleegd op 24 april 2023, van <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/leveringsvormen-instelling-vpt-mpt-en-pgb-wlz>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023c, februari 9). *Begeleiding (Wlz)*. Persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging (Wlz). Geraadpleegd op 5 juni 2023, van <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/persoonlijke-verzorging-begeleiding-en-verpleging-wlz/begeleiding-wlz>

Mutsaers, E. (2018, 31 december). *Eten en drinken in kleinschalige woonvoorzieningen van € 11,63 naar € 13,58*. LinkedIn. <https://nl.linkedin.com/pulse/kosten-voor-koken-kopen-kleinschalige-edward-mutsaers>

Nationale Beroepengids. (2023a, februari 21). Salaris helpende zorg: wat verdient een helpende? Geraadpleegd op 16 augustus 2023, van <https://www.nationaleberoepengids.nl/salaris/helpende>

Nationale Beroepengids. (2023b, april 19). Salaris zorghulp: Hoeveel verdient een zorghulp? Geraadpleegd op 16 augustus 2023, van <https://www.nationaleberoepengids.nl/salaris/zorghulp>

NCOI Opleidingen. (2023, 21 februari). *Trends en ontwikkelingen in de zorg*. <https://www.ncoi.nl/blog/trends-en-ontwikkelingen-in-de-zorg.html>

Nederlandse Woonbond. (z.d.). *Kosten naast huur*. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://www.woonbond.nl/woning-zoeken-recht/kamers/kosten-naast-huur>

Nederlandse Zorgautoriteit. (z.d.). *Wat is de nic en hoe wordt deze jaarlijks geïndexeerd?* Geraadpleegd op 7 juni 2023, van <https://www.nza.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/wat-is-de-nic-en-hoe-wordt-deze-jaarlijks-geïndexeerd>

Nederlandse Zorgautoriteit. (2022a, juli 5). *Beleidsregel prestatiebeschrijvingen en tarieven zorgzwaartepakketten en volledig pakket thuis 2023 - BR/REG-2312*. Publicatieplatform Uitvoeringscontent. https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_716239_22/1/

Nederlandse Zorgautoriteit. (2022b, oktober 11). *Beleidsregel prestatiebeschrijvingen en tarieven zorgzwaartepakketten en volledig pakket thuis 2023 - BR/REG-23122a*. https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_723961_22/1/



NEVI Zorg, ActiZ, GGZ Nederland, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, & Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. (2022). Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG). In *Pianoo*. <https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-12/algemene-inkoopvoorwaarden-gezondheidszorg-2022.pdf>

Nibud. (2023, 3 februari). *Huishoudelijke uitgaven - Nibud*. <https://www.nibud.nl/onderwerpen/uitgaven/huishoudelijke-uitgaven/>

onderzoek- & adviesbureau Moventem. (2020, juni). *Hoe kijkt u naar de Achterhoekse identiteit?* Moventem. https://moventem.jambo-software.com/jambo/stream/Achterhoek%20Spreekt/Onderzoek%203/Factsheet_Hoe%20kijkt%20u%20naar%20de%20Achterhoekse%20identiteit.pdf

Perik, K. (z.d.). *Kritische Succesfactoren*. ManagementSite. Geraadpleegd op 2 mei 2023, van <https://www.managementsite.nl/kennisbank/bestuur/kritische-succesfactoren>

Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. (2022, 19 december). *Zorgen in een krappe arbeidsmarkt*. RVS. <https://www.raadrvs.nl/werkagenda/zorgen-in-een-krappe-arbeidsmarkt>

Remco Bontenbal Management & Advies. (2020, 10 april). *Onvoorziene kosten in begroting? - Werken aan projecten*. Werken aan Projecten. <https://werken-aan-projecten.nl/projectbegroting/onvoorziene-kosten/>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2019, 23 mei). *Schoonmaakschema's voor verpleeghuizen, woonzorgcentra en kleinschalig wonen*. RIVM. Geraadpleegd op 3 juni 2023, van <https://www.rivm.nl/documenten/lchv/reiniging-verpleeghuizen>

Royal Foods. (z.d.). *Opwarmadvies koelverse maaltijden - Royal Foods*. Geraadpleegd op 10 juni 2023, van <https://royalfoods.nl/kennisbank/opwarmadvies-koelverse-maaltijden/>

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2019). *Trends in de ouderenzorg 2018-2030*. SCP. Geraadpleegd op 3 juni 2023, van <https://digitaal.scp.nl/ouderenzorg/>

Stichting Markenheem. (z.d.). *Missie & visie*. Markenheem. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://www.markenheem.nl/over-ons/missie-visie>

Stichting Markenheem. (2022a). *Inkoopbeleid Markenheem*. In *Intranet Markenheem*.

Stichting Markenheem. (2022b). *Praatplaat Samen in de regio*. In *Intranet Markenheem*.

Stichting Markenheem. (2022c). *Strategie 2022 - 2024*. Markenheem. <https://www.markenheem.nl/over-ons/strategie-2022-2024>

Stichting Markenheem. (2022d, november 24). *Jaarplan 2023*. Markenheem. <https://www.markenheem.nl/assets/uploads/221215-Jaarplan-2023.pdf>

Stichting Voedingscentrum Nederland. (z.d.). *Wat is de Schijf van Vijf?* Voedingscentrum. Geraadpleegd op 10 juni 2023, van <https://www.voedingscentrum.nl/nl/gezond-eten-met-de-schijf-van-vijf/wat-is-de-schijf-van-vijf.aspx>

Streur-Kranenburg, M. (2023, 4 januari). *Leefstijlgeneeskunde in de praktijk: Beweging*. SpringerLink. https://doi.org/10.1007/978-90-368-2863-5_6

SUITE702. (z.d.). *Moet ik nieuw beddengoed eerst wassen?* Geraadpleegd op 7 juni 2023, van <https://suite702.com/blogs/news/moet-ik-nieuw-beddengoed-eerst-wassen>

SurveyMonkey. (z.d.). *Steekproefcalculator: bereken uw steekproef* | SurveyMonkey. <https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>



Swaen, B. (2023, 23 januari). *Piramide van Maslow (behoeftepiramide) in je scriptie*. Scribbr. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://www.scribbr.nl/modellen/piramide-van-maslow-behoeftepiramide/#:~:text=De%20piramide%20van%20Maslow%20laat,de%20vorm%20van%20een%20piramide>.

Taskforce Waardigheid en trots. (2023, 3 januari). *VPT in de wijk - Wat zijn succesfactoren voor verpleegzorg thuis?* Waardigheid en trots voor de toekomst. <https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/succesfactoren-verpleegzorg-thuis-vpt-in-de-wijk/>

ThuiszorgInHolland. (z.d.). *Hoeveel uur kan ik werken als hulp bij het huishouden?* - *ThuiszorgInHolland*. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <https://thuiszorginholland.nl/faq/hoeveel-uur-kan-ik-werken-als-hulp-bij-het-huishouden/>

ThuiszorgPlanners. (2022, 27 september). Niveaus zorgmedewerkers: hier dien je rekening mee te houden als planner. Geraadpleegd op 15 augustus 2023, van <https://thuiszorgplanners.nl/artikel/niveaus-zorgmedewerkers-hier-moet-je-rekening-mee-te-houden/>

Traa, M. (2021, 5 augustus). Hoe vaak moet kleding in de was? Quest. Geraadpleegd op 16 augustus 2023, van <https://www.quest.nl/mens/lifestyle/a37221222/hoe-vaak-moet-kleding-in-de-was/>

Van Elleswijk, I. (z.d.). *Hoeveel dekbedovertrekken heb je nodig per bed?* InteriorTwin. <https://interiortwin.com/2021/07/22/hoeveel-dekbedovertrekken-nodig/#:~:text=Aantal%20dekbedovertrekken%20per%20bed,3%20sets%20aan%20te%20houden>.

Van Schie, P. (2018). klanttevredenheid betekenis. *Customeyes*. <https://www.customeyes.nl/kennis/klanttevredenheid-betekenis/>

Verberne, J. (2022, 11 januari). *Afschrijving laptop, computer en telefoon: zo zit het*. ZZP Daily. Geraadpleegd op 7 juni 2023, van <https://zzpdaily.nl/computer-telefoon-laptop-afschrijven/>

Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?: praktijkboek voor methoden en technieken* (6de editie). Boom.

Verpleeg Collectief. (z.d.). *Zorgprofiel 4VV - Beschut wonen met begeleiding*. <https://verpleegcollectief.nl/zorgprofiel-4VV>

Visser, H. (2022). ABC lijst appartementencomplex Schavenweide. In *Intranet Markenheem*. Stichting Markenheem.

Vissers - Zuidgeest, D. (2021, 23 maart). *Sport en spel voor ouderen - Inspiratie voor activiteiten*. Careyn. <https://plus.careyn.nl/artikelen/inspiratie-sport-en-spel-voor-ouderen>

Viveen, P. (2023, 24 mei). *De beste robot ramenwasser!* Verbouwkosten. <https://www.verbouwkosten.com/beste-robot-ramenwasser/>

Vogels, P. (2022, 17 augustus). *Onderzoek: armoede onder ouderen groeit snel door hoge inflatie*. Algemeen Dagblad. <https://www.ad.nl/geld/onderzoek-armoede-onder-ouderen-groeit-snel-door-hoge-inflatie~a6a32fd4/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Wasserij Euregio. (z.d.). *Particulieren*. Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <http://www.wasserij Euregio.nl/particulieren/>

Wasserij Het Wasbeertje. (z.d.). *Wat doet het Wasbeertje?* Geraadpleegd op 6 juni 2023, van <http://www.het-wasbeertje.nl/wat-doet-het-wasbeertje/>

Willems, J., & Faessen, W. (2021, 19 februari). *Verkenning wonen met zorg 2020-2040 - ABF Research*. ABF Research. <https://abfresearch.nl/publicaties/verkenning-wonen-met-zorg-2020-2040/>

Woittiez, I., Ras, M., Eggink, E., & Verbeek-Oudijk, D. (2021). Vraag naar publieke zorg zal extra stijgen door achterblijven aanbod informele hulp. *Tsg - Tijdschrift Voor Gezondheidswetenschappen*, 99(2), 47–53. <https://doi.org/10.1007/s12508-021-00295-x>



Ytsma, I. (2023). Visie op welzijn en zorg en focus op doelgroepen. In *Intranet Markenheem*. Stichting Markenheem.

Zappa Janse, J. (2023, 15 januari). *Horeca trends: wat staat ons te wachten in 2023?* Lightspeed.
<https://www.lightspeedhq.nl/blog/horecatrends/>

Zorg en Welzijn Plein. (2023). Wat ga je verdienen?
<https://zorgenwelzijnplein.nl/loopbaanorientatie/schoolverlater/wat-ga-je-verdienen>

Zuil, W. (2021). Bouwen, bouwen en nog eens bouwen. *Zorgvisie*, 51(8), 20–23.
<https://doi.org/10.1007/s41187-021-1127-2>

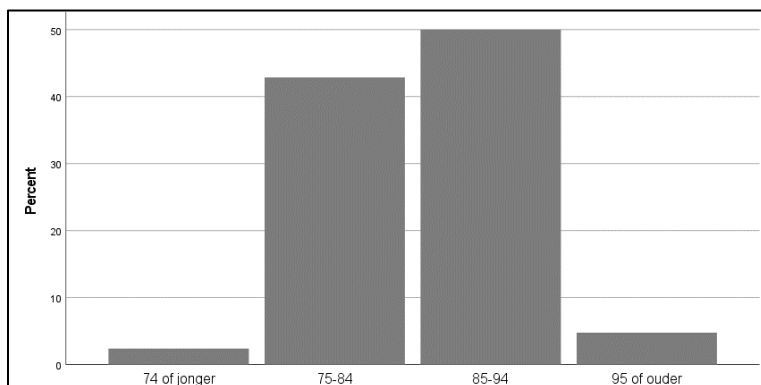


Bijlagen

Bijlage I: Uitkomsten enquêteonderzoek

In totaal zijn 49 enquêtes ingevuld ingeleverd. De responses per vraag variëren tussen de 47 en 40. Er wordt over de vragen een foutmarge berekend. Dit visualiseert met 95% zekerheid de mening van de volledige populatie (80 bewoners).

1. Wat is uw leeftijdscategorie?



Wat is uw leeftijdscategorie?

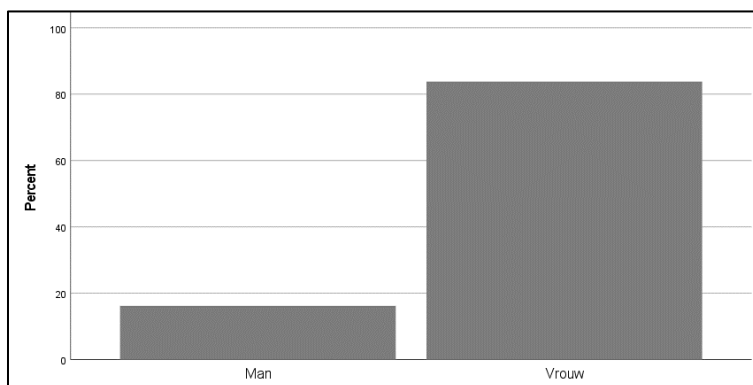
Foutmarge bij dit aantal responses:

10%

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
74 of jonger	1	2,4%	1,25% - 12,4%
75-84	18	42,9%	32,9% - 52,9%
85-94	21	50,0%	40% - 60%
95 of ouder	2	4,8%	2,5% - 14,8%
Totaal	42	100,0%	



2. Wat is uw geslacht?

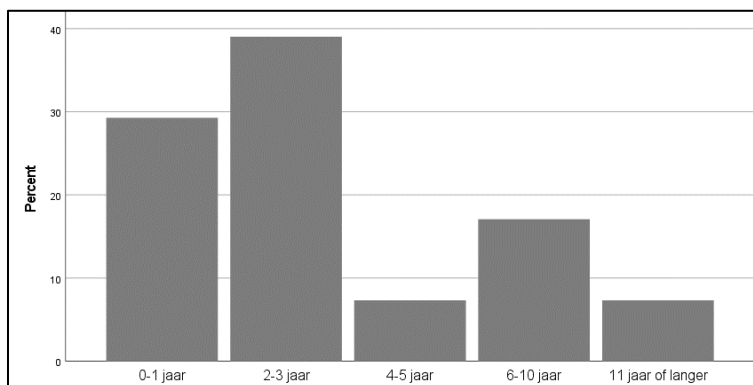


Wat is uw geslacht?

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 0

Antwoordoptie	Aantal	Percentage
Man	6	16,2%
Vrouw	31	83,8%
Totaal	37	100,0%

3. Hoelang woont u al in een huurappartement bij Markenheem?



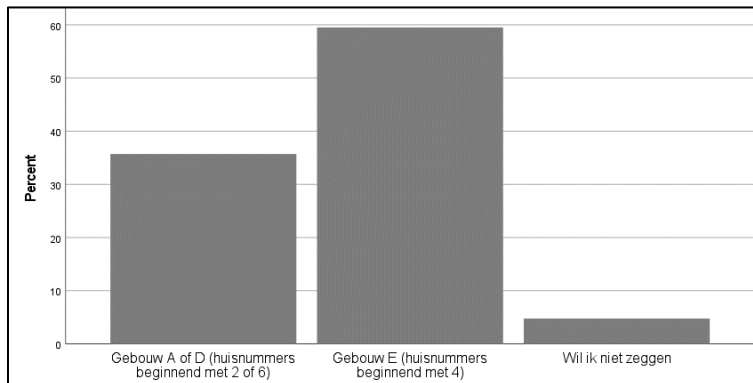
Hoe lang woont u al in een huurappartement bij Markenheem?

Foutmarge bij dit aantal responses: 11%

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
0-1 jaar	12	29,3%	18,3% - 40,3%
2-3 jaar	16	39,0%	28% - 50%
4-5 jaar	3	7,3%	3,75% - 18,3%
6-10 jaar	7	17,1%	8,75% - 28,1%
11 jaar of langer	3	7,3%	3,75% - 18,3%
Totaal	41	100,0%	



4. In welk gebouw woont u?

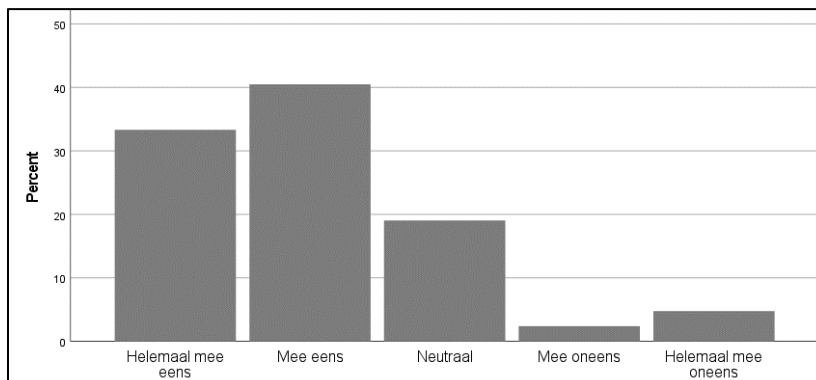


In welk gebouw woont u?

Foutmarge bij dit aantal responses:	10%
Aantal responses 'wil ik niet zeggen':	2

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
Gebouw A of D	15	37,5%	26,5% - 48,5%
Gebouw E	25	62,5%	51,5% - 73,5%
Totaal	40	100,0%	

5. In hoeverre bent u het eens met de stelling: Het wonen in een huurappartement van Markenheem voldoet aan mijn verwachtingen?



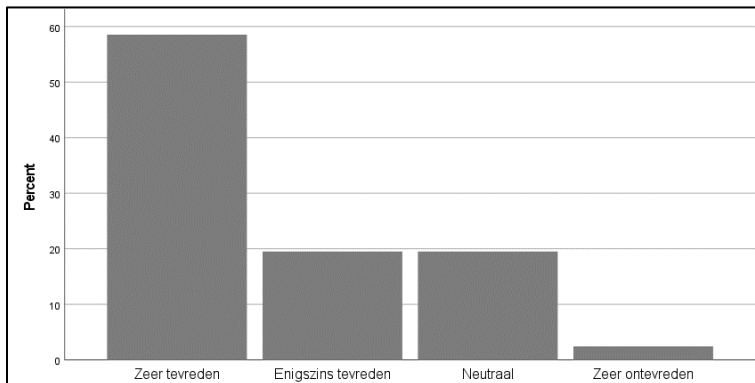
In hoeverre bent u het eens met de stelling: Het wonen in een huurappartement van Markenheem voldoet aan mijn verwachtingen?

Foutmarge bij dit aantal responses:	10%
Aantal responses 'wil ik niet zeggen':	0

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
Helemaal mee eens	14	33,3%	23,3% - 43,3%
Mee eens	17	40,5%	30,5% - 50,5%
Neutraal	8	19,0%	10% - 29%
Mee oneens	1	2,4%	1,25% - 12,4%
Helemaal mee oneens	2	4,8%	2,5% - 14,8%
Totaal	42	100,0%	



6. Hoe tevreden bent u met Markenheem als verhuurder?



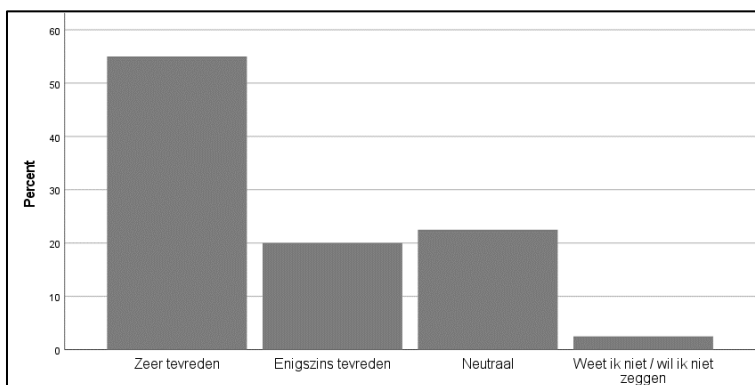
Hoe tevreden bent u met Markenheem als verhuurder?

Foutmarge bij dit aantal responses: 11%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 0

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	24	58,5%	47,5% - 69,5%
<i>Enigszins tevreden</i>	8	19,5%	10% - 30,5%
<i>Neutraal</i>	8	19,5%	10% - 30,5%
<i>Enigszins ontevreden</i>	0	0,0%	0% - 11%
<i>Zeer ontevreden</i>	1	2,4%	1,25% - 13,4%
Totaal	41	100,0%	

7. Hoe tevreden bent u met de telefonische, receptie en/of e-mail bereikbaarheid van Markenheem?



Hoe tevreden bent u met de telefonische, receptie en/of e-mail bereikbaarheid van Markenheem?

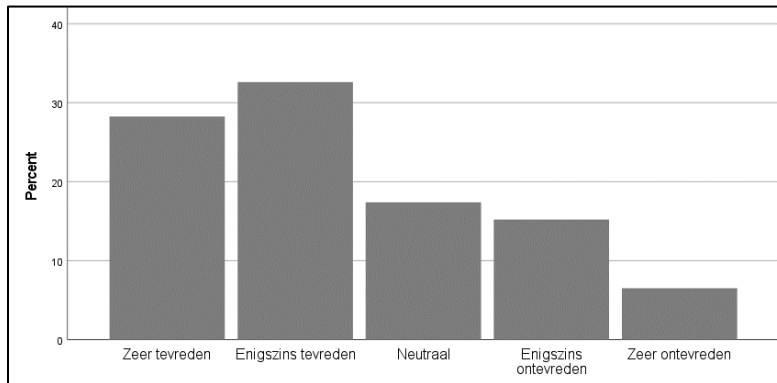
Foutmarge bij dit aantal responses: 11%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 1

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	22	56,4%	45,4% - 67,4%
<i>Enigszins tevreden</i>	8	20,5%	10% - 31,5%
<i>Neutraal</i>	9	23,1%	12,1% - 34,1%
<i>Enigszins ontevreden</i>	0	0,0%	0% - 11%
<i>Zeer ontevreden</i>	0	0,0%	0% - 11%
Totaal	39	100,0%	



8. Hoe tevreden bent u over hoe schoon de algemene ruimtes (bijvoorbeeld: trappengat, wandelgangen, lift) van het appartementengebouw zijn?



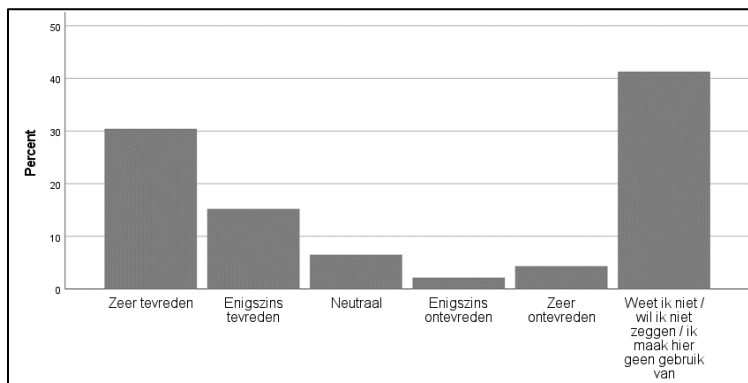
Hoe tevreden bent u over hoe schoon de algemene ruimtes (bijvoorbeeld: trappengat, wandelgangen, lift) van het appartementengebouw zijn?

Foutmarge bij dit aantal responses: 9%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 0

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	13	28,3%	19,3% - 37,3%
<i>Enigszins tevreden</i>	15	32,6%	23,6% - 41,6%
<i>Neutraal</i>	8	17,4%	10% - 26,4%
<i>Enigszins ontevreden</i>	7	15,2%	8,75% - 24,2%
<i>Zeer ontevreden</i>	3	6,5%	3,75% - 15,5%
Totaal	46	100,0%	

9. Hoe tevreden bent u over de maaltijdvoorziening van het restaurant?



Hoe tevreden bent u over de maaltijdvoorziening van het restaurant?

Foutmarge bij dit aantal responses*: 9%

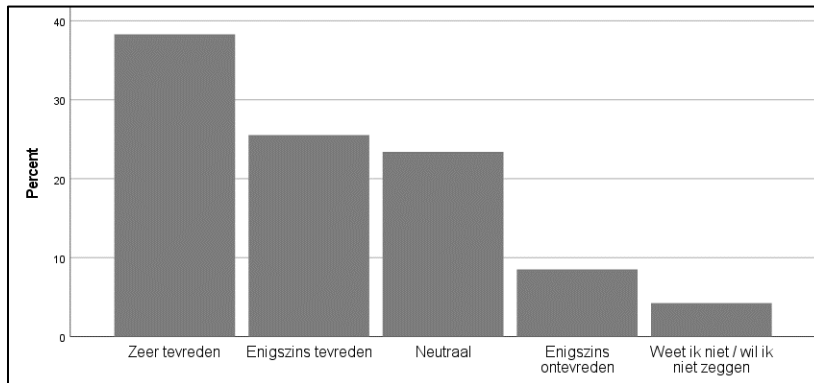
Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen/ik maak hier geen gebruik van': 19

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	14	51,9%	42,9% - 60,9%
<i>Enigszins tevreden</i>	7	25,9%	16,9% - 34,9%
<i>Neutraal</i>	3	11,1%	3,75% - 20,1%
<i>Enigszins ontevreden</i>	1	3,7%	1,25% - 12,7%
<i>Zeer ontevreden</i>	2	7,4%	2,5% - 16,4%
Totaal	27	100,0%	

*Populatie huurders die gebruik maakt van de maaltijdvoorziening is 35



10. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening vanuit Markenheem, over bijvoorbeeld dienstverlening, zorg en contactgegevens?



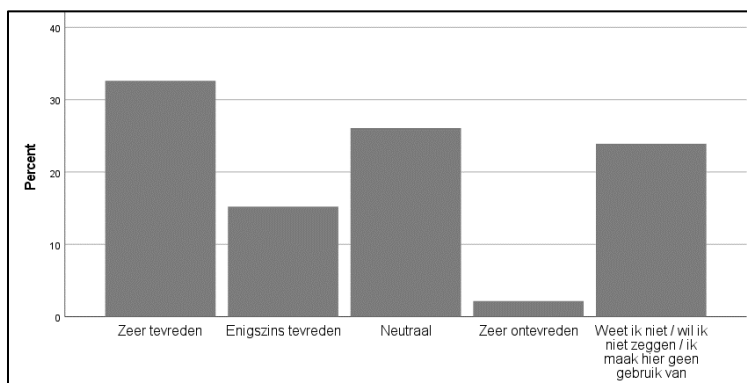
Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening vanuit Markenheem, over bijvoorbeeld dienstverlening, zorg en contactgegevens?

Foutmarge bij dit aantal responses: 10%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 2

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	18	40,0%	29,1% - 49,1%
<i>Enigszins tevreden</i>	12	26,7%	16,1% - 36,1%
<i>Neutraal</i>	11	24,4%	13,9% - 33,9%
<i>Enigszins ontevreden</i>	4	8,9%	5% - 18,7%
<i>Zeer ontevreden</i>	0	0,0%	0% - 10%
Totaal	45	100,0%	

11. Hoe tevreden bent u over het aanbod aan activiteiten van Markenheem?¹⁰



Hoe tevreden bent u over het aanbod aan activiteiten van Markenheem?

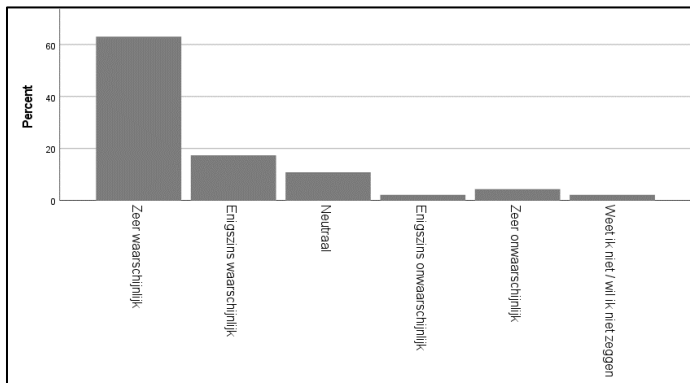
Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 11

Antwoordoptie	Aantal	Percentage
<i>Zeer tevreden</i>	15	42,9%
<i>Enigszins tevreden</i>	7	20,0%
<i>Neutraal</i>	12	34,3%
<i>Enigszins ontevreden</i>	0	0,0%
<i>Zeer ontevreden</i>	1	2,9%
Totaal	35	100,0%

¹⁰ Foutmarge niet berekend, populatie is onbekend.



12. Zou u een ander aanraden bij Markenheem een appartement te huren?



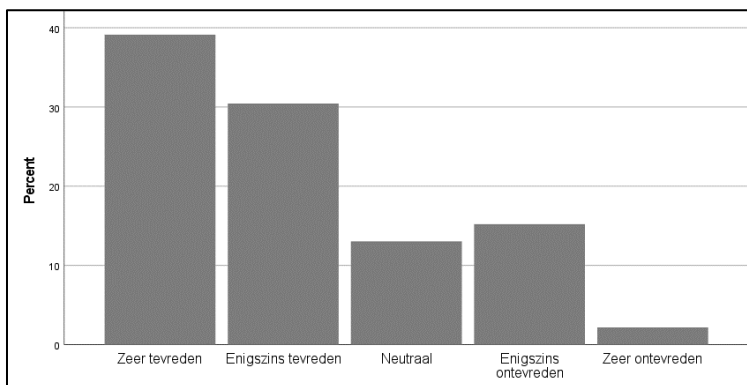
Zou u een ander aanraden bij Markenheem een appartement te huren?

Foutmarge bij dit aantal responses: 10%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 1

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer waarschijnlijk</i>	29	64,4%	54,4% - 74,4%
<i>Enigszins waarschijnlijk</i>	8	17,8%	10% - 27,8%
<i>Neutraal</i>	5	11,1%	6,25% - 21,1%
<i>Enigszins onwaarschijnlijk</i>	1	2,2%	1,25% - 12,2%
<i>Zeer onwaarschijnlijk</i>	2	4,4%	2,5% - 14,4%
Totaal	45	100,0%	

13. Hoe tevreden bent u over het onderhoud en de staat van uw woning?



Hoe tevreden bent u over het onderhoud en de staat van uw woning?

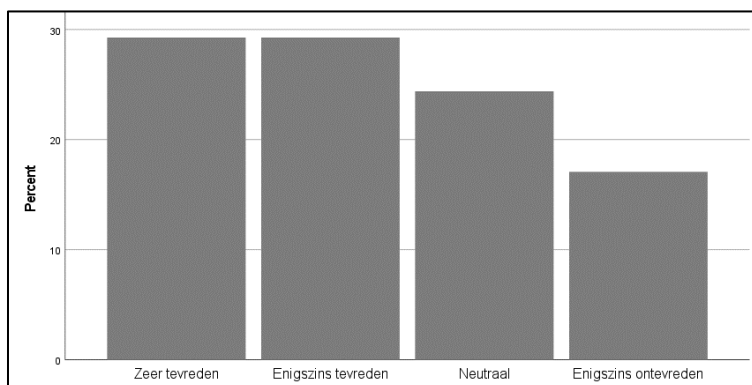
Foutmarge bij dit aantal responses: 9%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 0

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	18	39,1%	30,1% - 48,1%
<i>Enigszins tevreden</i>	14	30,4%	21,4% - 39,4%
<i>Neutraal</i>	6	13,0%	7,5% - 22%
<i>Enigszins ontevreden</i>	7	15,2%	8,75% - 24,2%
<i>Zeer ontevreden</i>	1	2,2%	1,25% - 11,2%
Totaal	46	100,0%	



14. Hoe tevreden bent u over de afhandeling van klachten, storingen en/of schade?



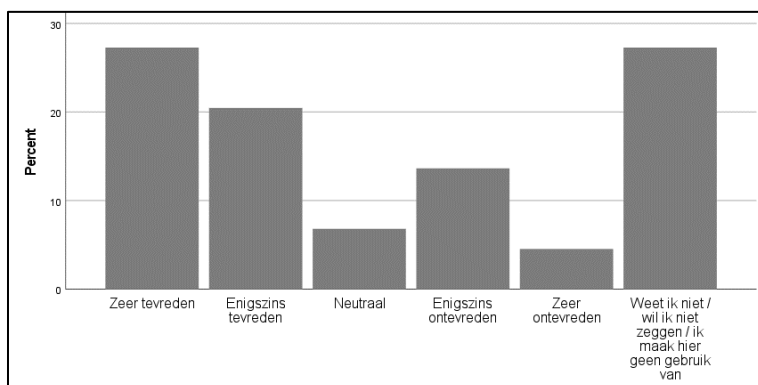
Hoe tevreden bent u over de afhandeling van klachten, storingen en/of schade?

Foutmarge bij dit aantal responses: 11%

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen': 0

Antwoordoptie	Aantal	Percentage	Inclusief foutmarge, waarmee representatief voor volledige doelgroep
<i>Zeer tevreden</i>	12	29,3%	18,3% - 40,3%
<i>Enigszins tevreden</i>	12	29,3%	18,3% - 40,3%
<i>Neutraal</i>	10	24,4%	13,4% - 35,4%
<i>Enigszins ontevreden</i>	7	17,1%	8,75% - 28,1%
<i>Zeer ontevreden</i>	0	0,0%	0% - 11%
Totaal	41	100,0%	

15. Hoe tevreden bent u over de parkeervoorzieningen?¹¹



Hoe tevreden bent u over de parkeervoorzieningen?

Aantal responses 'weet ik niet/wil ik niet zeggen/ik maak hier geen gebruik van': 12

Antwoordoptie	Aantal	Percentage
<i>Zeer tevreden</i>	12	37,5%
<i>Enigszins tevreden</i>	9	28,1%
<i>Neutraal</i>	3	9,4%
<i>Enigszins ontevreden</i>	6	18,8%
<i>Zeer ontevreden</i>	2	6,3%
Totaal	32	100,0%

¹¹ Er zijn geen gegevens beschikbaar over hoe veel huurders autorijden, wat de populatie van deze vraag onduidelijk maakt. Hierover kan daarmee geen foutmarge berekend worden.



Bijlage II: Praatplaat Samen in de regio

Voorlopig definitieve versie
Februari 2022

PRAATPLAAT

markenheem
zorg dichtbij

Samen in de regio

Visie op wonen met (intensieve) zorg in eigen huis.

Aanleiding

Alleen nieuwe locaties bouwen zal Markenhoeven onvoldoende helpen de stijgende zorgvraag aan te kunnen, zoveel is zeker. Daarom onderzoekt Markenhoeven of het mogelijk is ook in samenwerking binnen al bestaande of nog nieuw te bouwen complexen tot een integraal pakket van wonen met multidisciplinaire zorg (volledig pakket thuis, vpt) te komen. Zoals binnen al bestaande wooncomplexen waar veel ouderen wonen of nog nieuw te ontwikkelen complexen door beleggers. Markenhoeven noemt dit nieuwe woonconcept Wonen met een Plus en wil dit concept in samenwerking, bijvoorbeeld met een belegger, ontwikkelen. Markenhoeven wil van een dergelijk wooncomplex geen eigenaar zijn, maar ondersteuning en zorg bieden zodat mensen zolang mogelijk hier zelfstandig kunnen wonen. Vanuit hun eigen strategienotitie 2021-2024 heeft Markenhoeven hiervoor al een aantal belangrijke uitgangspunten vastgelegd die hierbij vanuit de zorginhoud als basis kan dienen, zoals:

Persoonsgerichte zorg, vanuit Positieve Gezondheid en hiermee zo goed mogelijk aansluiten op de eigen levenswensen van mensen

Met aandacht, ontmoeting en welzijn bijdragen aan iemands kwaliteit van leven

Uitstekende zorg en behandeling, geboden door vakbekwame medewerkers

Kwaliteit van zorg vraagt structurele aandacht en continu leren en verbeteren

Daarnaast is er ook nog een aantal vraagstukken. Die zijn besproken tijdens een eerste bijeenkomst op 23 december met een brede afvaardiging. Deze praatplaat is hier een eerste uitwerking van.



Voor wie is het woonconcept Wonen met een Plus geschikt

Het woonconcept dat Markenhoeven door middel van samenwerking tot stand wil brengen is allereerst geschikt voor mensen die hier zelf bewust voor kiezen. En wel omdat ze het fijn vinden in een veilige en beschutte omgeving te wonen. Dit kan zijn vanwege een beperkte of toenemende vraag aan zorg en ondersteuning, of vanwege het gevoel van eenzaamheid of echtparen waarvan één van beiden een (intensieve) zorgvraag heeft. In zijn algemeenheid denkt Markenhoeven aan ouderen, omdat gezien de vergrijzing ervan uit ouderen behoefte is aan nieuwe woonconcepten die een schakel vormen tussen reguliere woningen en wonen met 24-uurs zorg. Markenhoeven speelt hiermee doelgericht in op keuzevrijheid binnen de Wlz en maakt vooraf zichtbaar wat hiervan de financiële consequenties zijn voor bewoners, zowel in eigen bijdragen als in wat er daadwerkelijk geboden kan worden binnen de gestelde indicatie. Voor Markenhoeven is alleen leeftijd is geen criterium, omdat Markenhoeven ook streeft naar een levendige vitale gemeenschap die onderdeel is en blijft van de lokale samenleving.

Hoe kunnen we het nieuwe woonconcept samenvatten

Wonen met een Plus is eigentijds woonconcept en kan breder worden ingezet dan alleen voor ouderen. Met het woonconcept wordt gestreefd naar het creëren van een vitale leefgemeenschap voor mensen die hier bewust voor kiezen of dit nodig hebben voor het behoud van hun zelfstandigheid.

Wonen met een Plus houdt ook in dat gewoond kan worden in een veilige woonomgeving, waarin men ook bereid is naar elkaar om te kijken. Een sociale woonomgeving waarin men elkaar kan ontmoeten: bewoners kunnen hun leven leiden zoals zij dit altijd hebben gedaan. Zij kunnen vertrouwen op zorg, ondersteuning en dienstverlening die volgens afspraak worden geleverd en indien mogelijk en gewenst ook op zorg die zij dag en nacht kunnen oproepen in het geval van nood. Wonen met een Plus is een netwerk aanpak, waarbij iedere keer opnieuw wordt gezocht hoe de lokale verbindingen tot een meerwaarde kunnen leiden. Door de lokale verbinding tot stand te brengen is het niet alleen een woonconcept binnen een gebouw, maar wordt er gestreefd naar een woon-leef-wijk concept.

Wat is de kernzaak van Markenhoeven in dit woonconcept

Door Markenhoeven wordt gestreefd om in samenwerking met bewoners en betrokken (maatschappelijke) organisaties naar een vitale en veilige leefgemeenschap te komen. Markenhoeven wil hiervoor, zoals dit nu ook al gebeurt, samenwerken met bewoners, het eigen netwerk van bewoners, vrijwilligers en andere lokale (maatschappelijke) organisaties. Door deze samenwerking ontstaan er verschillende netwerken waar bewoners gebruik van kunnen maken voor ondersteuning en diensten. De eigen kernactiviteiten van Markenhoeven binnen dit nieuwe woonconcept bestaan uit het bieden van een veilige woonomgeving en de ondersteuning van de eigen manier van leven onder andere door:

- het bieden van (Wlz) multidisciplinaire zorg en ondersteuning aan huis;
- het (mede) creëren van een inclusieve woonomgeving op en rondom deze locatie;
- een vliegwielt voor lokale samenwerking op gang brengen.

Wat kunnen bewoners verwachten van de directe woonomgeving

De (toekomstige) bewoners van Wonen met een Plus hebben meer nodig dan alleen een geschikte woning. Door afnemende mobiliteit kunnen mensen met een ondersteuningsvraag steeds meer gebonden zijn aan huis. Om prettig zelfstandig te kunnen blijven wonen zijn ongedwongen sociale contacten van groot belang. Het ontwerp van gemeenschappelijke (verkeers-)ruimten kan spontane ontmoetingen in de directe omgeving stimuleren en meer georganiseerde ontmoetingen mogelijk maken.

Dit kan bijvoorbeeld door:

- een nisje te creëren bij voordooren van appartementen waar mensen kunnen zitten;
- een overdekt zijde creëren bij de hoofdentree, waar men bijvoorbeeld binnen kan wachten op de taxi, maar ook gezamenlijk de krant kan lezen aan een leestafel;
- een gezamenlijke buitenruimte creëren, bijvoorbeeld in de vorm van een binnentuin;
- waar mogelijk één of meerdere buurtkamer(s) binnen het woongebouw te realiseren.

Daarnaast is van belang dat mensen ook onderdeel uit kunnen blijven maken van de lokale samenleving. Dat betekent ook wat voor de woonlocatie, dichtbij voorzieningen zoals winkels, een bushalte in de nabijheid, groene en veilige wandelomgeving bij voorkeur met bankjes en ontmoetingsplekken waar wat te beleven valt.

Wat kunnen bewoners dan verwachten van de woning

- De woningen hebben twee of drie kamers en bij voorkeur een inpandige berging.
- Alle ruimten in de woning zijn gelijkvloers en zonder drempels uitgevoerd.
- Alle ruimten in de woning en het woongebouw voldoen aan de criteria voor rolstoeltoe- en doorgankelijkheid.
- De badkamer is zowel geschikt om jezelf zo lang mogelijk te redden als voor het verlenen van hulp.
- Naast een toilet in de badkamer is er bij voorkeur een tweede (gasten)toilet.
- Elke woning heeft een buitenruimte in de vorm van een eigen tuintje of rolstoeltoegankelijk balkon.
- De woning is voorbereid op het gebruik van thuishet (domotica) dat langer thuis wonen vergemakkelijkt.
- Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor de inrichting van hun woning. Mochten bewoners zorg op bed nodig hebben gelden de Arbo-richtlijnen. Ook kunnen bewoners (vooraf) advies krijgen over de inrichting ten aanzien van het gebruik van tij- en overige hulpmiddelen door zorgmedewerkers.
- Parkeer- en opslagmogelijkheden voor scootmobielen en elektrische fietsen zijn voldoende aanwezig. Enkele scootmobielplekken zijn dusdanig ruim dat men de overstap kan maken van de scootmobiel naar de rolstoel en vice versa.
- Er is differentiatie in huurprijzen en oppervlakten mogelijk, waarbij het wenselijk is als een deel van de woningen, inclusief de gemeenschappelijke ontmoetingsruimte, verhuurbaar is binnen de sociale huur.



Welke uitgangspunten hanteert Markenhoeem

- o Bij het zoeken en vaststellen van een locatie wordt zowel de omgeving meegewogen op de realisatie van wonen met een Plus, als wel de behoefte en de demografie.
- o Als het wenselijk is 24-uurs zorg te bieden, moet de omvang van het aantal appartementen voor mensen met een Wlz-indicatie door middel van een vpt voldoende zijn om deze 24-uurs aanwezige zorg te bekostigen. In zijn algemeenheid wordt hierbij met een omvang van 32 appartementen gerekend.
- o Bewoners huren zelf de woning, inclusief de sociale ruimten en hebben daar waar het gaat om 24-uurs Wlz-zorg een verplichte koppeling tussen de huur- en de zorgovereenkomst. De woningen zijn geschikt voor een contractuele scheiding van wonen en zorg. De te leveren zorg, diensten en ondersteuning passen binnen de indicatie en kunnen daaruit worden bekostigd.
- o Ondersteuning die daarnaast wenselijk wordt gevonden, wordt door bewoners betaald of door het eigen netwerk en vrijwilligers georganiseerd.
- o Voor het organiseren en leveren van betaalde diensten en ondersteuning door Markenhoeem komt een eigen sluitende businesscase.
- o Bij een contractuele scheiding van wonen en zorg, kennen kantoor en overige werkruimten een eigen businesscase. Deze kosten mogen niet worden doorberekend in de verhuur van de woningen of de algemene ruimten die door bewoners worden gehuurd ten bate van ontmoeten. Markenhoeem zal deze ruimte zelf moeten huren. Daarom is het wenselijk de oppervlakte aan kantoor- en overige werkruimten terug te brengen naar wat functioneel is voor medewerkers en nodig voor bewoners. Daarbij worden de Arbo-richtlijnen gerespecteerd en is er voldoende ruimte voor het voeren van overleg en privacygevoelige gesprekken.

Hoe komen we met externe partners tot realisatie van dit concept

- o Afstemming met het zorgkantoor, zowel op de inhoud van het concept als vanwege de toezeggingen door het zorgkantoor die nodig zijn om dit in de praktijk te gaan brengen.
- o Afstemming met de gemeenten in het werkgebied van Markenhoeem, mede gezien de prestatieafspraken die de gemeenten maken om tot een passend aanbod van wonen, inclusief wonen en zorg per gemeente te komen.
- o Afstemming met lokale partners, waaronder corporaties en beleggers om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om dit concept gezamenlijk in te zetten.
- o Indien de mogelijkheid er is begint een dergelijk traject met gezamenlijk een bijeenkomst te beleggen met potentiële bewoners en overige belanghebbenden. De kracht van dit concept is niet het voor mensen te bedenken, maar met mensen. Om hiermee in gezamenlijkheid de netwerkaanpak tot stand te brengen.

Hoe komen we intern tot de realisatie van dit concept

Het gedachtegoed en de nieuwe manier van werken moeten goed verbonden zijn op eigen organisatie. Hiervoor zijn de volgende stappen van belang:

- o op management- en bestuurlijk niveau een gezamenlijk beeld vaststellen wat we met elkaar beogen als einddoel van dit traject, waaronder aantallen locaties, spreiding, beoogde samenwerkingspartner etc.;
- o op management- en bestuurlijk niveau met elkaar vaststellen waar we zien dat dit de lopende bedrijfsprocessen raakt en hoe we daar tijdens de ontwikkeling met elkaar op acteren in de zin van aanpassing;
- o het concept inhoudelijk verder uitwerken met inhoudsdeskundigen uit de eigen organisatie en daarbuiten.



Inspirerende voorbeelden

Samen buurten – Studio BRUIS

Veel ouderen zijn bereid zich in te zetten voor een actievere gemeenschap, maar ze doen dat meestal niet vanzelf. Ze voelen zich er niet toe in staat, weten niet goed hoe te beginnen of hebben belemmeringen, zoals gezondheidsproblemen. Studio BRUIS heeft voor Platform 31 en Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg in het kader van het experiment 'Vitale woongemeenschappen' een aanpak ontwikkeld waarin professionals (bijv. corporatiemedewerkers) met bewoners samenwerken aan het bruisend maken van hun gemeenschap. 'Samen buurten'. De BRUIS-aanpak bestaat uit twee delen:

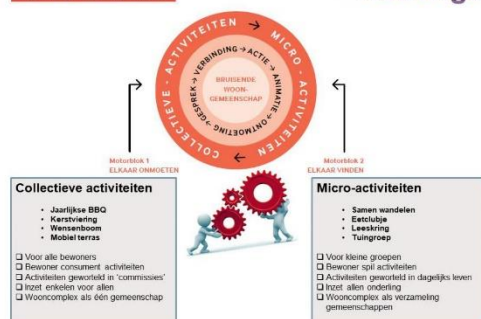
- 1) de organisatie van gezellige, laagdrempelige activiteiten en
- 2) de organisatie van gespreksgroepen waardoor bewoners elkaar beter leren kennen en elkaar vinden in kleine groepjes gebaseerd op gedeelde interesses en voorkeuren.

Evaluatieonderzoek van de Universiteit voor Humanistiek laat zien dat Studio BRUIS – Samen buurten bewezen effectief is. Er ontstaat onder meer een grotere variatie en meer creativiteit aan ontmoetingsactiviteiten (reuring). Bewoners vinden elkaar rond gedeelde interesses, pakken die op en kijken meer naar elkaar om. Het imago van het complex wordt beter, (dreigende) leegstand verdwijnt; zelfbeheer en toegenomen redzaamheid leiden tot kostenbesparing.

Referenties: ActivAge. (2017, 2 augustus). Studio BRUIS – Samen buurten. Geraadpleegd op 15 januari 2020, van <https://www.activage.nl/product/studio-bruis-samen-buurten/>

Het Vliegwielt van BRUIS

ActivAge



Servicecentrum De Vloot - Maassluis

Servicecentrum De Vloot is een woonservicezone gelegen in Maassluis. De basis van het wijkconcept ligt in de samenwerking tussen bestaande maatschappelijke organisaties en zorgaanbieders in Maassluis. Er is in het proces van buiten naar binnen gedacht: niet een intramuraal aanbod, maar een gecoördineerd en samenhangend pakket. Vanuit de nieuwe opleidingskeuken (Proeflokaal Maassluis) in De Vloot bestieren leerlingen van het Albeda College het bijbehorende restaurant. Ze koken met veel plezier voor de ouderen en de buurtbewoners. Andere leerlingen bieden hun diensten aan in de kapsalon en leren zo het vak. Peuters van het kinderdagverblijf vieren regelmatig samen feest met de oudere bewoners, bijvoorbeeld met Sinterklaas en Kerstmis. Twee zorgorganisaties regelen gezamenlijk de 24-uurs zorg, zowel voor de ouderen als de mensen met een beperking en niet-aangeboren hersenletsel die er wonen. Verder huisvest het servicecentrum onder meer een informatiepunt en fysiotherapeut en houdt Seniorenwelzijn Maassluis er kantoor. Kortom, behalve een goede, toegankelijke en veilige woning biedt De Vloot de bewoners uitgebreide mogelijkheden voor ontmoetingen en afnemen van diensten!

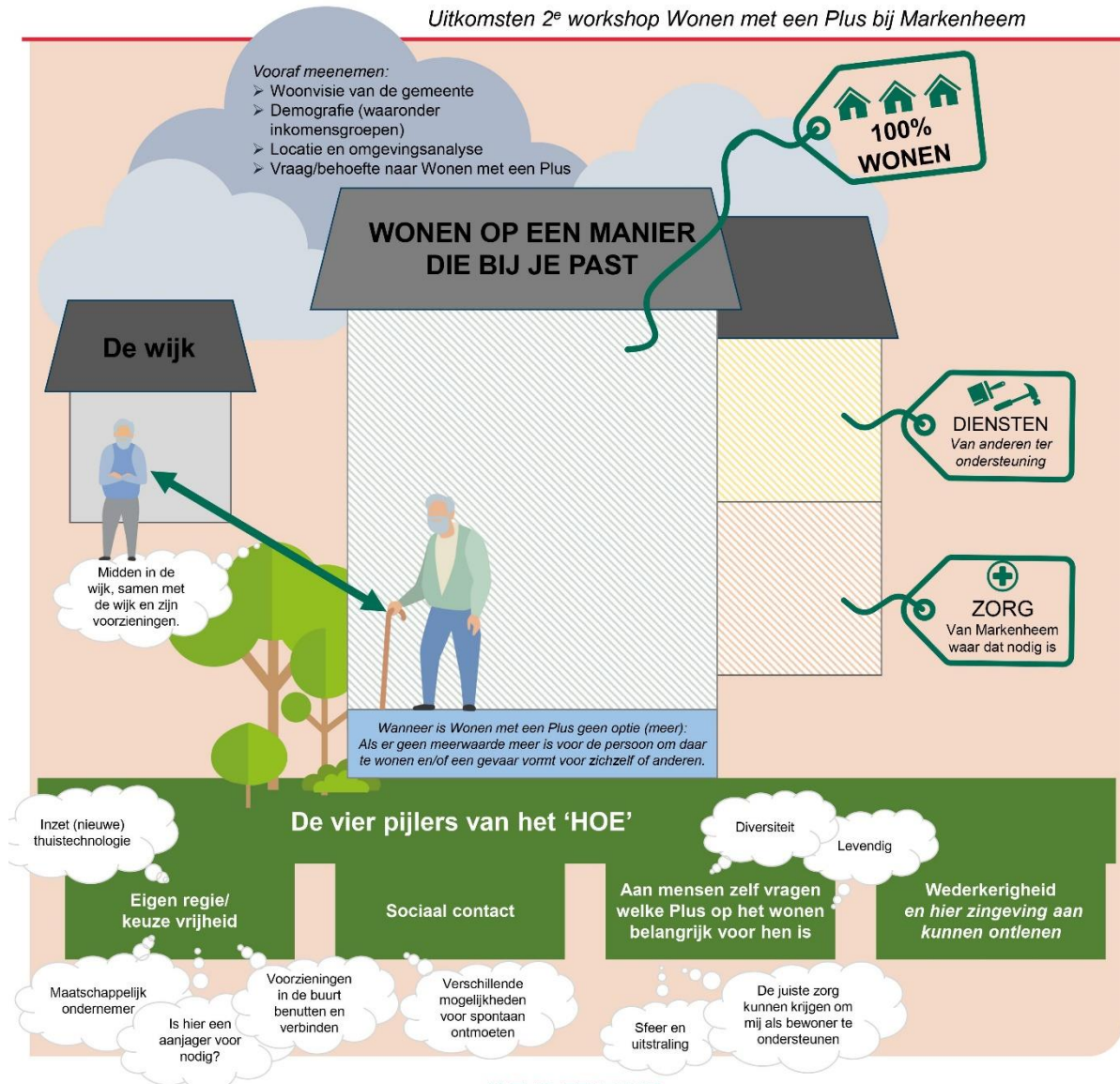
Referentie: <https://www.albeda.nl/maassluis>

Hart van Vathorst – Amersfoort

Hart van Vathorst is een unieke plek in de Amersfoortse wijk Vathorst. In het pand zitten twee zorgpartijen, een kerk, een kindercentrum en een restaurant, samen onder een dak. Zij delen niet alleen het pand, maar werken ook samen. Daarbij is belangrijk dat iedereen welkom is en gezien mag worden. Of je nu jong of oud bent, te maken hebt met een lichamelijke of verstandelijke beperking of tijdelijk revalideert. Hart van Vathorst is een plek waar mensen samen komen. Midden in Hart van Vathorst zit een restaurant waar iedereen welkom is om te genieten van een kopje koffie, huisgemaakt gebak of een lunch. Vanuit het restaurant wordt ook catering verzorgd op locatie, zalen verhuurd (o.a. de kerkzaal) en evenementen georganiseerd. Dit wordt allemaal gedaan door het team Werk en Ambacht van organisatie Bijzondere Gasten, bestaande uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of een zorgvraag. Het team werkt ook in de moestuin bij het gebouw of in het atelier waar ze handgemaakte producten maken. Deze producten worden weer verkocht in de winkel naast het restaurant. Het team Werk en Ambacht krijgt vaak hulp van (buurt)bewoners of de kinderen van het kindercentrum die ze helpen met bijvoorbeeld het bakken van de taarten of het doen van de boodschappen voor het restaurant.

Referentie: <http://www.hartvanvathorst.nl> <https://www.ad.nl/amersfoort/hart-van-vathorst-is-een-utopische-mini->




 Uitkomsten 2^e workshop Wonen met een Plus bij Markenheem

**ALTIJD EEN HUIS:
ZORG VAN MARKENHEEM**




Bijlage III: Roosters voor berekening kosten reizen en pauzes

Functie leefondersteuner volgens oplossingsrichting 1:

	Rooster leefondersteuner			
		Maandag	Woensdag	Vrijdag
08:00	08:30	Cliënt 1	Cliënt 3	Cliënt 2
08:30	09:00	Cliënt 1	Cliënt 3	Cliënt 2
09:00	09:30	Cliënt 1	Cliënt 3	Cliënt 2
09:30	10:00	Cliënt 1	Cliënt 3	Cliënt 2
10:00	10:30	Cliënt 1	Cliënt 3	Cliënt 2
10:30	11:00	Cliënt 1 + reistijd (15 min)	Cliënt 3	Reistijd (15 min) + cliënt 4
11:00	11:30	Cliënt 2	Cliënt 3 + reistijd (15 min)	Cliënt 4
11:30	12:00	Cliënt 2	Cliënt 1	Cliënt 4
12:00	12:30	Cliënt 2	Cliënt 1	Cliënt 4
12:30	13:00	Pauze 30 min	Pauze 30 min	Pauze 30 min
13:00	13:30	Cliënt 2	Cliënt 1	Cliënt 4
13:30	14:00	Cliënt 2	Cliënt 1	Cliënt 4
14:00	14:30	Cliënt 2 + reistijd (15 min)	Cliënt 1	Cliënt 4
14:30	15:00	Cliënt 3	Reistijd (15 min) + Cliënt 4	Cliënt 4 + Reistijd (15 min)
15:00	15:30	Cliënt 3	Cliënt 4	Cliënt 5
15:30	16:00	Cliënt 3	Cliënt 4	Cliënt 5
16:00	16:30	Cliënt 3	Cliënt 4	Cliënt 5
		5,25 uur per cliënt per week. Uitgaande van gemiddelde reistijd van 15 minuten en één pauze per dag van 30 minuten		
		4,29 cliënten per week, daarmee 90 minuten pauze per 4,29 cliënten		
		Pauze per week per cliënt		20,98 minuten per week
		Daarmee ook 90 minuten reistijd per 4,29 cliënten per week, uitkomende op 20,98 minuten per cliënt per week		



Functie leefondersteuner en coördinator volgens oplossingsrichting 2:

		Rooster leefondersteuner		
		Maandag	Woensdag	Donderdag
08:00	08:30	Clïënt 1	Clïënt 1	Clïënt 2
08:30	09:00	Clïënt 1	Clïënt 1	Clïënt 2
09:00	09:30	Clïënt 1	Clïënt 1	Clïënt 2
09:30	10:00	Clïënt 1	Clïënt 1	Clïënt 2
10:00	10:30	Clïënt 1 + reistijd (15 min)	Clïënt 1	Clïënt 2 + reistijd (15 min)
10:30	11:00	Clïënt 2	reistijd (15 min) + cliënt 3	Clïënt 4
11:00	11:30	Clïënt 2	Clïënt 3	Clïënt 4
11:30	12:00	Clïënt 2	Clïënt 3	Clïënt 4
12:00	12:30	Clïënt 2	Clïënt 3	Clïënt 4
12:30	13:00	Pauze	Pauze	Pauze
13:00	13:30	Clïënt 2	Clïënt 3 + reistijd (15 min)	Clïënt 4
13:30	14:00	Reistijd (15 min) + Clïënt 3	Clïënt 4	Reistijd (15 min) + cliënt 5
14:00	14:30	Clïënt 3	Clïënt 4	Clïënt 5
14:30	15:00	Clïënt 3	Clïënt 4	Clïënt 5
15:00	15:30	Clïënt 3	Clïënt 4	Clïënt 5
15:30	16:00	Clïënt 3	Clïënt 4 + reistijd (15 min)	Clïënt 5
16:00	16:30	Clïënt 3	Clïënt 5	Clïënt 5
4,75 uur per cliënt per week. Uitgaande van gemiddelde reistijd van 15 minuten en één pauze per dag van 30 minuten.				
4,68 cliënten per week, daarmee 90 minuten pauze per 4,68 cliënten				reistijd totaal is 165 min
Pauze per week per cliënt		19,23 minuten per week		
Daarmee ook 105 minuten reistijd per 4,68 cliënten per week, uitkomende op 21,60 minuten per week per cliënt				
		Rooster welzijn/activiteiten/coördinator		
		Maandag	Woensdag	
08:00	08:30	Clïënt 1	Coördinatie	
08:30	09:00	Reistijd (15 min) + cliënt 2	Coördinatie	
09:00	09:30	Clïënt 2 + reistijd (15 min)	Coördinatie	
09:30	10:00	Clïënt 3	Coördinatie	
10:00	10:30	Reistijd (15 min) + cliënt 4	Coördinatie	
10:30	11:00	Clïënt 4 + reistijd (15 min)	Coördinatie	
11:00	11:30	Clïënt 5	Coördinatie	
11:30	12:00	Reistijd (15 min) + cliënt 6	Coördinatie	
12:00	12:30	Clïënt 6 + reistijd (15 min)	Coördinatie	
12:30	13:00	Pauze (30 min)	Pauze (30 min)	
13:00	13:30	Clïënt 7	Coördinatie	
13:30	14:00	Reistijd (15 min) + cliënt 8	Coördinatie	
14:00	14:30	Clïënt 8 + reistijd (15 min)	Coördinatie	
14:30	15:00	Clïënt 9		
15:00	15:30	Reistijd (15 min) + cliënt 10		
15:30	16:00	Clïënt 10 + reistijd (15 min)		
16:00	16:30	Clïënt 11		
16:30	17:00	Reistijd (15 min) + Clïënt 12		
17:00	17:15	Clïënt 12		
12 cliënten per week, daarmee 60 minuten pauze per 12 cliënten				
Pauze per week per cliënt		5,00 minuten per week		
165 minuten reistijd per 12 cliënten per week, uitkomende op 13.75 minuten per week per cliënt				



Functie leefondersteuner volgens oplossingsrichting 3:

		Rooster leefondersteuner		
		Maandag	Woensdag	Donderdag
08:00	08:30	Cliënt 1	Cliënt 1	Cliënt 2
08:30	09:00	Cliënt 1	Cliënt 1	Cliënt 2
09:00	09:30	Cliënt 1	Cliënt 1	Cliënt 2
09:30	10:00	Cliënt 1	Cliënt 1	Cliënt 2
10:00	10:30	Cliënt 1	Cliënt 1	Cliënt 2
10:30	11:00	Cliënt 1	Cliënt 1 + reistijd (15 min)	Cliënt 2
11:00	11:30	Reistijd (15 min) + cliënt 2	Cliënt 3	Reistijd (15 min) + cliënt 4
11:30	12:00	Cliënt 2	Cliënt 3	Cliënt 4
12:00	12:30	Cliënt 2	Cliënt 3	Cliënt 4
12:30	13:00	Pauze	Pauze	Pauze
13:00	13:30	Cliënt 2	Cliënt 3	Cliënt 4
13:30	14:00	Cliënt 2	Cliënt 3	Cliënt 4
14:00	14:30	Cliënt 2	Cliënt 3	Cliënt 4
14:30	15:00	Reistijd (15 min) + cliënt 3	Cliënt 3	Cliënt 4
15:00	15:30	Cliënt 3	Cliënt 3	Cliënt 4
15:30	16:00	Cliënt 3	Reistijd (15 min) + cliënt 4	Cliënt 4
16:00	16:30	Cliënt 3	Cliënt 4	Cliënt 4
5,75 uur per cliënt per week. Uitgaande van gemiddelde reistijd van 15 minuten en één pauze per dag van 30 minuten.				
3,96 cliënten per week, daarmee 90 minuten pauze per 3,96 cliënten				reistijd totaal is 90 min
Pauze per week per cliënt		22,73		minuten per week
Daarmee 90 minuten reistijd per 3,96 cliënten per week, uitkomende op 22,73 minuten per week per cliënt				



Bijlage IV: Voorbeeld toetsing van literatuur aan AAOCC-criteria

Titel	Auteur(s)	Zoekmethode	Authoriteit	Accuraatheid	Objectiviteit	Recentheid	Dekking
			Hoog/voldoende/laag	Hoog/voldoende/laag	Hoog/voldoende/laag	Hoog/voldoende/laag	Hoog/voldoende/laag
WOZO: Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Online	Hoog, het ministerie is verantwoordelijk voor wetten, beleid en regelingen met betrekking tot Volledig Pakket Thuis (VPT)	Hoog, het ministerie beschrijft de meest recente weten, beleid en regelingen en update deze informatie.	Hoog, de informatie in de bron is niet gebaseerd op meningen en geeft juiste informatie weer.	Hoog, het ministerie beschrijft de meest recente weten, beleid en regelingen en het verslag komt uit 2022.	Hoog, het is een uitgebreide bron met veel informatie over wonen, ondersteuning en zorg voor ouderen.
Handboek Organisatie en Management	Jos Marcus & Nick van Dam	Boek, literatuur vanuit de opleiding	Hoog, Jos Marcus is werkzaam in het onderwijs en studeerde economische wetenschappen en bedrijfseconomie aan de universiteit. Nick van Dam is internationaal erkend op het gebied van leren en leiderschapontwikkeling en heeft functies vervuld bij McKinsey & Company en Deloitte in managementrollen. Ook Nick is werkzaam in het onderwijs.	Hoog, de literatuur is voorgeschreven vanuit de opleiding Facility Management en maakt onderdeel van het onderwijs. Het boek wordt veel gebruikt en erkend door opleidingen.	Hoog, de auteurs hebben geen baat bij onjuiste of partijdige informatie. Tevens geeft de gebruik van de literatuur in de opleiding weer dat de informatie voldoende objectief is om nuttig te zijn toepassing in het onderwijs.	Voldoende, het boek komt uit 2019. De gebruikte onderwerpen zijn echter nog relevant en komen overeen met bronnen elders.	Hoog, het boek heeft een brede dekking op het gebied van organisatie en management.
Arrangementen	HevoFame	Interne document via het Intranet van Markenheem	Hoog, HevoFame is een landelijke opererende planontwikkelaar met een specialisatie op woonconcepten voor kwetsbare mensen. Er zijn veel positieve referenties online terug te lezen.	Hoog, de verstrekte informatie komt overeen met informatie in bronnen van de Rijksoverheid. Tevens geven de positieve referenties weer dat de door HevoFame verstrekte informatie betrouwbaar is.	Hoog, de organisatie heeft hoog belang bij verstrekking van juiste informatie om klanten voor advies te behouden en nieuwe klanten te winnen. Onjuiste informatie geeft de organisatie een slechte naam.	Hoog, de bron komt uit 2021 en de verstrekte informatie komt overeen met recentere bronnen van bijvoorbeeld de Rijksoverheid.	Voldoende, het document geeft de onderdelen van VPT weer maar onderbouwt dit niet verder.



Bijlage V: Vragenlijst huurderstevredenheid



markenheem
welzijn • zorg • wonen

CENTRAAL BUREAU

Ir. Visstraat 9
7001 CR Doetinchem

Postbus 534
7000 AM Doetinchem

T 0314 - 37 60 10
E info@markenheem.nl

KvK 41053245
Bank NL54 INGB 0651 8403 09

Bewoner(s) van Schavenweide
Schavenweide 2,4,6
7003EB Doetinchem

Datum : 12 april 2023
Onderwerp : Onderzoek tevredenheid over Markenheem

Geachte bewoner(s) van Schavenweide,

Om te peilen hoe Markenheem als organisatie momenteel gewaardeerd wordt door haar bewoners is een onderzoek opgezet. Deze vragenlijst is mede tot stand gekomen in samenwerking met de huurdersraad en wordt uitgevoerd door een student aan Hogeschool Saxion te Deventer. Wij verzoeken u om bijgevoegde anonieme vragenlijst in te vullen. U kunt deze tot **vrijdag 28 april** inleveren bij de receptie van Schavenweide. Gelieve de ingevulde vragenlijst in deze of een andere envelop dichtgeplakt afgeven. Indien u nog vragen heeft kunt u op donderdag 20 april tussen 08:00 en 12:00 uur telefonisch contact opnemen met Markenheem via 0314-376010 en vragen naar Jasper Roes, afdeling facilitair.

Indien u opmerkingen heeft over een vraag kunt u deze in het hiervoor bestemde vak invullen bij vraag 16. Opmerkingen geschreven bij de meerkeuzevragen of buiten het vak worden niet behandeld.

Door deelname aan het onderzoek gaat u automatisch akkoord met de verklaring onderzoeksmethode (terug te lezen onder de laatste vraag). Hiermee wordt toegelicht hoe anonimiteit wordt gewaarborgd en hoe gegevensverzameling plaatsvindt.

Bij voorbaat dank!

Met vriendelijke groet,

Jasper Roes
Student Facility Management & Facilitair Medewerker

**Onderzoek tevredenheid over Markenheem****1. Wat is uw leeftijdscategorie?**

- ☐ 74 of jonger
- ☐ 75-84
- ☐ 85-94
- ☐ 95 of ouder
- ☐ Wil ik niet zeggen

2. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Wil ik niet zeggen

3. Hoe lang woont u al in een huurappartement bij Markenheem?

- ☐ 0-1 jaar
- ☐ 2-3 jaar
- ☐ 4-5 jaar
- ☐ 6-10 jaar
- ☐ 11 jaar of langer
- ☐ Wil ik niet zeggen

4. In welk gebouw woont u?

- ☐ Gebouw A of D (huisnummers beginnend met 2 of 6)
- ☐ Gebouw E (huisnummers beginnend met 4)
- ☐ Wil ik niet zeggen

5. In hoeverre bent u het eens met de stelling: Het wonen in een huurappartement van Markenheem voldoet aan mijn verwachtingen.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

6. Hoe tevreden bent u met Markenheem als verhuurder?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

7. Hoe tevreden bent u met de telefonische, receptie en/of e-mail bereikbaarheid van Markenheem?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen



8. Hoe tevreden bent u over hoe schoon de algemene ruimtes (bijvoorbeeld: trappengat, wandelgangen, lift) van het appartementengebouw zijn?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

9. Hoe tevreden bent u over de maaltijdvoorziening van het restaurant?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen / ik maak hier geen gebruik van

10. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening vanuit Markenheem, over bijvoorbeeld dienstverlening, zorg en contactgegevens?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

11. Hoe tevreden bent u over het aanbod aan activiteiten van Markenheem?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen / ik maak hier geen gebruik van

12. Zou u een ander aanraden bij Markenheem een appartement te huren?

- ☐ Zeer waarschijnlijk
- ☐ Enigszins waarschijnlijk
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins onwaarschijnlijk
- ☐ Zeer onwaarschijnlijk
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

13. Hoe tevreden bent u over het onderhoud en de staat van uw woning?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

**14. Hoe tevreden bent u over de afhandeling van klachten, storingen en/of schade?**

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen

15. Hoe tevreden bent u over de parkeervoorzieningen?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Enigszins tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet ik niet / wil ik niet zeggen / ik maak hier geen gebruik van

16. Heeft u nog opmerkingen?**Verklaring onderzoeksmethode**

Als deelnemer aan dit onderzoek:

- Begrijp ik dat alle informatie die ik met betrekking tot deze studie verstrek, **anoniem** zal worden verzameld en **niet tot mij herleidbaar** zal zijn;
- Ben ik over aard, methode en doel van dit onderzoek op een voor mij duidelijke wijze geïnformeerd;
- Heb ik genoeg tijd gekregen om over deelname te beslissen;
- Heb ik de gelegenheid gehad om telefonisch vragen te stellen over dit onderzoek;
- Weet ik dat deelname vrijwillig is;
- Weet ik dat ik op elk gewenst moment kan stoppen met deelnemen aan het onderzoek. Daarvoor hoef ik geen reden te geven;
- Geef ik toestemming voor het verzamelen, bewaren en gebruiken van mijn gegevens voor de beantwoording van de onderzoeksvraag in dit onderzoek;
- Weet ik dat de uitkomsten van dit interview verwerkt kunnen worden in een verslag;
- Geef ik toestemming voor hergebruik van mijn gegevens na dit onderzoek voor nu nog onbekend onderzoek dat binnen het vakgebied van dit onderzoek valt. Hierbij worden de erkende ethische normen voor deze vorm van onderzoek in acht genomen;
- Weet ik dat alleen ter controle van de wetenschappelijk integriteit van het onderzoek sommige mensen toegang tot mijn anoniem verzamelde gegevens kunnen krijgen;
- Weet ik dat ik inzage kan krijgen in de wijze waarop de gegevens worden verwerkt en bewaard;
- Weet ik dat als ik mij terugtrek, mijn gegevens tot dat moment gebruikt kunnen worden, tenzij ik ook vraag om de reeds verzamelde gegevens te wissen.



Bijlage VI: Rollen in de cliëntondersteuning

Leefondersteuner

De leefondersteuner helpt waar nodig bij het **huishouden**, de **schoonmaak**, **wassen** van handdoeken en beddengoed en kan de cliënt adviseren over **activiteiten** en een prettige daginvulling. Bij het bestellen van **boodschappen** of uitvoeren van de persoonsgebonden was kan de leefondersteuner helpen.

De leefondersteuner kan de ondersteuningsuren variabel invullen en overleggen met de cliënt waar hij of zij behoefte aan heeft. Omdat verschillende taken onder dezelfde functie vallen is dit mogelijk. De cliënt koopt de schoonmaakmaterialen in, en helpt waar hij of zij kan mee met de uitvoer, maar dit hoeft natuurlijk niet. De medewerker let bij het schoonmaken ook op zijn of haar eigen gezondheid en besteed aandacht aan het fysiek en mentaal vermogen om werkzaamheden uit te voeren. De ondersteuning is altijd **resultaatgericht**. Het gaat er dus niet om hoeveel uur per taak wordt besteed, zo lang de woning **schoon** en **leefbaar** is. Er komen vaak dezelfde medewerkers langs zodat de cliënt en de medewerker elkaar leren kennen en een **vertrouwensband** kunnen opbouwen. Op deze manier kan de medewerker naast het wassen van het platgoed en helpen in het huishouden de cliënt adviseren over activiteiten en een prettige daginvulling. De leefondersteuner kan cliënten met elkaar in contact brengen, vertellen over de activiteiten welke op een locatie of door andere partijen worden georganiseerd of als het huis op orde is een spelletje spelen met de cliënt.



Maaltijdleverancier

Als een cliënt niet meer zelf wil of kan koken, zorgt een **samenwerkingspartij** voor de dagelijkse warme maaltijd. Deze voldoet aan **dieetwensen** en de cliënt heeft altijd keuze tussen een paar opties. De leefondersteuner kan helpen met het warm maken of bestellen van de maaltijd.



Cliënt

Bij Wonen met een plus staan het welzijn en de eigen regie van de cliënt altijd centraal. Markenheem staat klaar om te ondersteunen als het niet meer zelf of met ondersteuning van de eigen sociale omgeving gaat. Het doel is de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen laten wonen en samen met de eigen vertrouwde omgeving van een cliënt een prettige leefsituatie te faciliteren,



Vrijwilligers

Eventueel helpen vrijwilligers met het organiseren van **activiteiten** in de gemeenschappelijke ruimte en de connectie van Wonen met een plus met de wijk. Een vrijwilliger kan de nieuwe cliënt kennis laten maken met wat er allemaal te doen is in de **omgeving**. Ook bij bijvoorbeeld het onderhouden van een gezamenlijke tuin of schoonmaken van een gemeenschappelijke ruimte kunnen vrijwilligers helpen. Deze vrijwilliger is niet verbonden aan Markenheem.



Verhuurder

Voor onderhoud en storingen, schoonmaak en de veiligheid van het gebouw kan de cliënt contact opnemen met de **verhuurder**. Markenheem is hiervoor niet verantwoordelijk. Cliënten hebben een contactpersoon voor vragen en kunnen gebruik maken van gemeenschappelijke **faciliteiten** in het gebouw.



Coördinator

De coördinator bewaakt de kwaliteit van de ondersteuning en stemt multidisciplinair af hoe de diensten het beste geleverd kunnen worden. Hierbij werkt de coördinator vanuit de principes van positieve gezondheid. Hij of zij is goed op de hoogte van ontwikkelingen en kan hier adequaat op inspelen. Ook als de cliënt iemand wil spreken over de ondersteuning, en dit liever niet met de leefondersteuner wil doen, is de coördinator bereikbaar.





Bijlage VII: Diensten VPT volgens HevoFame

Het arrangementenschema

ARRANGEMENTEN



[1] De noodzakelijke voetverzorging is meestal onderdeel van de Wet langdurige zorg (Wlz).

[2] Zie productspecificaties ZZZP V&V. Bij vpt, mpt en/of pgb behoudt de persoon de eigen huisarts als hoofdbehandelaar.

[3] Tot een maximum van 156 etmalen.

[4] Bij een vpt is het gebruikelijk dat de zorgaanbieder het wassen van (het eigen) bedlinnen en overig linnen kosteloos uitvoert en enige recreatieve activiteiten organiseert. Als de zorgorganisatie en cliëntenraad daarover overeenstemming hebben, kunnen in plaats daarvan ook andere faciliteiten op het gebied van zorg en welzijn worden aangeboden. Het gaat dan niet om een bezuiniging, maar om een gewenste beleidsverandering. Bij een mpt of pgb kan wassen onderdeel zijn van de huishoudelijke hulp. Bij vpt en mpt kan dit onderdeel zijn mits er geclusterd wordt gewoond.

[5] Schoonhouden van de woonruimte wordt voor het mpt en pgb gewijzigd in huishoudelijke hulp. Huishoudelijke hulp omvat meer dan alleen het schoonmaken van de woonruimte maar ook het klaarmaken van maaltijden, het doen van de was en strijken etc. Of deze wijziging ook gaat gelden voor mensen met een zzp of vpt is nog niet bekend.

[6] Indien men gemiddeld 3,5 etmalen per week verbijt/logeert is de lage eigen bijdrage van toepassing. Verbijt/logeert men meer dan deze gemiddeld 3,5 etmalen per week, dan betaalt men de hoge eigen bijdrage voor Wlz-zorg.

[7] Zie servicekostenbeleid huurcommissie.

[8] Aanwezigheid van een alarmingsysteem is een vereiste om de woning in het puntenwaarderingssysteem als zorgwoning te beoordelen. In dit geval is deze voorziening in de huurprijs verwerkt. Het apparaat kan bij een vpt, mpt en/of pgb ook uit de Zvw worden gefinancierd.

	Zorgwaartepakket (zzp) intramuraal met bh	Zorgwaartepakket (zzp) intramuraal zonder bh	Volledig pakket thuis met behandeling (vpt met bh)	Volledig pakket thuis zonder behandeling (vpt zonder bh)
	ZZP (intramuraal)	ZZP (intramuraal)	Vpt met BH	Vpt zonder BH
Pluspakket				
Voorbeelden:				
Extra schoonmaak van het appartement				
Begeleiding en vervoer sociale activiteiten				
Uitje (kerkdienst, wandeling, theater, winkelen etc.)				
Muziek, sport, spel				
Extra begeleiding bieden naar persoonlijke behoefte				
Extra drinken, snacks en alcoholische dranken				
Kapper				
Nagels lakken [1]				
Algemene verzorgingsproducten (m.u.v. toilet papier)				
Materialen voor activiteiten				
Persoonsgebonden was (niet door aandoening)				
Vrijwillige bewonersbijdrage voor extra diensten				
Coördinator zorg, ondersteuning en (aanvullende) diensten				

	ZZP (intramuraal)	ZZP (intramuraal)	Vpt met BH	Vpt zonder BH
Bouwstenenpakket				
Clientondersteuning (bijv. opstellen en evalueren zorgleefplan en zorgcoördinatie)				
24-uurs beschikbaar deskundigheid verpleegkundige zorg (niveau 5) [2]				
24-uurs beschikbaar verpleging / verzorging (niveau 3/4) [2]				
24-uurs beschikbaar arts [2]				
Overbruggingszorg				
Meeverhuizende partner (schoonmaak, eten & drinken en roerende voorzieningen)				
Behandeling				
Behandeling paramedici				
Geneeskundige zorg van algemeen medische aard				
Behandeling van een psychische stoornis				
Medicijnen en andere farmaceutische zorg				
Hulpmiddelen (persoons- en niet persoonsgebonden, o.a. incontinentiemateriaal)				
Tandheelkundige zorg (zorg voor (kunst)gebit)				
Speciale kleding (bijv. heupbeschermers)				
Logeeropvang ter ontlasting van mantelzorgers [3]				
Geestelijke verzorging				
Begeleiding naar de buurtkamer				
Recreatieve en sociale-culturele activiteiten (beperkt) [4]				
Vervoer naar behandeling en/of begeleiding				
Verpleging				
Persoonlijke verzorging				
Begeleiding				
Schoonhouden van het appartement (ca. 45 minuten per week) [5]				
Huishoudelijke hulp (ca. 2,5 uur per week) [5]				
Aanschaf platgoed (bedlinnen, handdoeken, theedoeken e.d.) [4]				
Wassen platgoed (bedlinnen, handdoeken, theedoeken e.d.) [4]				
Roerende voorzieningen				
Mobieltehuishulpmiddelen (gebruik standaard en aangepaste rolstoelen)				
Woningaanpassingen				
Toiletpapier				
Deeltijdwonen [6]				

	ZZP (intramuraal)	ZZP (intramuraal)	Vpt met BH	Vpt zonder BH
Basispakket				
Huur				
Servicekosten [7]				
Gas, water, licht				
Inboedelverzekering				
Aansprakelijkheidsverzekering				
Gemeentelijke belastingen en waterschap				
Telefonie, televisie en internet in het appartement				
Telefonie, televisie en internet in de buurtkamer				
Inrichting appartement (basis: tafel, stoel, kast, lampen, bed en matrassen)				
Stoffering appartement (vloerbedekking, behang, gordijnen)				
Gebruik van algemene, gemeenschappelijke ruimten (o.a. voor ontmoeten)				
Inrichting algemene, gemeenschappelijke ruimten				
Schoonmaak algemene, gemeenschappelijke ruimten (beperkt)				
Klein onderhoud van algemene, gemeenschappelijke ruimten				
Klein onderhoud in het eigen appartement				
Eventueel lidmaatschap zorgorganisatie				
Alarmingsysteem [8]				
Alarmprovolging				
Eten en drinken (ontbijt, koffie/thee, lunch, tussendoortje, warme maaltijd)				
Medisch noodzakelijk dieet (glutenvrij, zoutarm)				
Speciale wensen (halal, vegetarisch, koosjer)				

Financieringsvorm
• Bij prijs inbegrepen (in tarief)
• Samen met klant en per locatie te bepalen
• Voor eigen kosten bewoner
• Kan in huur of servicekosten