

Van zorgcliënt naar woninghuurder

De ouderenzorg maakt een fundamentele omslag door. Ook bij zorgwoningen staat de cliënt steeds meer centraal. Maar de ene huurder is de andere niet.

Ouderen met een lichte zorgvraag is niks menselijks vreemd. Liever genieten zij van een verzorgde oude dag, dan dat zij **tobben** over afnemende gezondheid of verlies aan sociale contacten. Voor hen moeten voldoende hoogwaardige woonvoorzieningen voorhanden zijn, maar daaraan bestaat in ons land een groot tekort. Bovendien stijgt de komende tijd het aantal seniorenhuishoudens als gevolg van de vergrijzing. Pas over tien tot vijftien jaar zal de top worden bereikt. Bijvoorbeeld in de Randstad neemt de vraag naar geliberaliseerde huurwoningen nog sterk toe. Er moet daarom veel meer in goede ouderenhuisvesting worden geïnvesteerd.

Veilige hof

Steeds meer partijen spelen in op die veranderende woningvraag. Dit voorjaar start in Zwolle de bouw van de eerste Knarrenhof. Privacy staat centraal. Iedere bewoner krijgt de beschikking over een comfortabele, zelfstandige woning aan een veilige hof. De toekomstige 'hovelingen' organiseren samen het onderhoud, de energievoorziening en de zorg. In Ouderkerk aan de Amstel wordt een sterk verouderd verzorgingshuis van Zonnehuisgroep Amstelland vervangen

door een nieuwbouwcomplex. Aanvankelijk ontwikkelde de zorginstelling zelf een nieuwbouwplan. Door veranderingen in het zorgstelsel en de scheiding van wonen en zorg bleek dat ontwerp financieel niet meer haalbaar. In co-creatie met verschillende partijen is het ontwerp geoptimaliseerd en ontstaat mooie kleinschalige huisvesting voor intramurale cliënten. Ook worden aantrekkelijke zorgappartementen voor vrije verhuur gebouwd. Juist dergelijke appartementen zijn in Ouderkerk aan de Amstel een buitengewoon schaars goed.

In de binnenstad van Amsterdam is op de plek van een verouderd verzorgingshuis wooncomplex De Makroon ontwikkeld: comfortabele middensegment huurappartementen in een veilige omgeving met goede zorg op afroep. Eén van de etages in het complex is door een zorgaanbieder afgenomen om zware zorg te verlenen. Zij bieden ook service en ondersteuning aan de bewoners van de appartementen. Deze formule wordt ook op andere plekken in de hoofdstad toegepast.

Traditionele analyse

De doelgroep kan op heel veel verschillende manieren worden benaderd.

De meer traditionele analyse van de financiële positie van ouderen geeft maar beperkt richting.

Veel mensen hebben als gevolg van de groei van de welvaart in de achter ons liggende decennia een aardig vermogen opgebouwd of ze beschikken over een redelijk pensioeninkomen. Ze hebben vanwege strenge inkomensgrenzen geen toegang tot de sociale huursector, maar kostbare private zorg kunnen zij zich evenmin permitteren. De groep die 'te arm is voor heel luxe zorg en te rijk voor een sociale huurwoning' is heel omvangrijk. Deze ouderen zoeken niet zelden een complete huurwoning met een aantrekkelijk balkon of terras en toegang tot adequate zorgvoorzieningen.

Zes segmenten

Bij het optimaliseren van het businessplan voor de nieuwbouw in Ouderkerk aan de Amstel speelde kennis over potentiële huurders een belangrijke rol. Op basis van grootschalig onderzoek onder huurders in de vrije sector zijn zes segmenten te onderscheiden. De klassieke indeling op basis van leeftijd, inkomen en opleiding is daarbij vervangen door een segmentering op basis van verschillen in leefstijl, woonam-

Erwin Drenth

Sinds eind 2013 manager Zorgvastgoed bij vermogensbeheerder Bouwinvest. Hij is verantwoordelijk voor de strategie van het Healthcare Fund en de opbouw van de zorgvastgoedportefeuille. Vanuit die rol is hij nauw betrokken bij de selectie en aankoop van vastgoed.



bitie en huurmotivatie (zie kader).

Elk segment kent duidelijke wensen ten aanzien van woningtype, woonomgeving en zorgaanbod. Het gaat om de leefstijl. Vinden ze privacy belangrijk of zoeken ze juist andere mensen op?

Om nog beter te kunnen inspelen op de woning- en zorgvraag van ouderen, is deze segmentering specifiek toegesneden op de woonwensen van 65-plussers.

Kleurrijke leefstijl

Opvallend aan de babyboomers, geboren na 1945, is dat ze een andere, meer kleurrijke leefstijl hebben dan de eerdere 'stille generatie'. De stille generatie hecht belang aan waarden als veiligheid en zekerheid.

En hoe staat die generaties tegenover het ouder worden als zodanig? Voor de één komt ouderdom met steeds meer gebreken. Dat hoort erbij. Terwijl een ander zijn leven niet wil aanpassen en het ouder worden het liefst zou ontkennen.

Veel senioren stellen het op prijs in de buurt van voorzieningen te wonen. Dat geldt echter niet voor iedereen. Een aantal ouderen verkiest een wat anoniemer grootstedelijk woonmilieu of woont bij voorkeur in een groen, niet-stedelijk woonmilieu. Maar ook bij hen groeit in

de loop van de tijd het verlangen naar voldoende voorzieningen en de aanwezigheid van sociale contacten.

Inzicht zorgvraag

Kennis over de woonwensen van ouderen levert inzicht op in de potentiële zorgvraag. De ene oudere heeft bovengemiddeld behoefte aan praktische services en diensten, terwijl een andere oudere pas

dergelijke woning biedt gemak. Ouderen hoeven zich dan geen zorgen meer te maken over woningverbetering, schilderbeurten en de vervanging van technische installaties.

De een verkiest een leuk appartement in een groot complex met alle winkels en voorzieningen binnen loopafstand, terwijl de ander zijn oude stek niet snel zal verlaten. En mocht op enig moment

'Veel ouderen hebben behoefte aan een huurwoning'

om hulp van buiten zal vragen als familie en vrienden niet meer in de toenemende zorgvraag kunnen voorzien.

Ook niet iedereen heeft behoefte aan allerlei keuzemogelijkheden. De introductie van technologische snufjes zal de één juist wel, maar de ander helemaal niet aanspreken.

Niet op de laatste plaats geeft de segmentering richting aan het denken over de woning en de woonomgeving. In zijn algemeenheid geldt dat veel ouderen behoefte hebben aan een huurwoning. Een

verhuizen toch nodig zijn, dan wil een deel van de ouderen graag in de oude, vertrouwde buurt blijven wonen.

Wat senioren als prettig ervaren, blijkt sterk afhankelijk van de persoonlijke voorkeur. Dat blijkt ook uit onderzoek van Heren 5 architecten naar de woonwensen van vitale stadse ouderen. Zij zien veel actieve ouderen die genieten van het stedelijk leven. Deze stadsveteranen hebben een voorkeur voor stedelijk wonen met bepaalde vormen van beschutting. Daarin kan volgens Heren



Woonambitie en huurmotivatie van zes segmenten senioren

Zekerheidszoeker (30 procent)

Lijkt qua profiel het meest op de ouderen zoals we die nu kennen. Is gericht op veiligheid en zekerheid, is nuchter en vertrouwt op de autoriteit van bijvoorbeeld de huisarts. Blijft het liefst wonen in de vertrouwde omgeving in de buurt van winkels of een rustig stedelijk woonmilieu. Heeft een relatief laag inkomen, ongeveer de helft heeft een modaal inkomen. Woont vaak al in een huurwoning. Heeft vooral behoefte aan huishoudelijke hulp en/of alarmering.

Rustzoeker (25 procent)

Woont het liefst in rustig, stedelijk gebied. Is relatief welgesteld en woont vaak in een koopwoning. Heeft behoefte aan structuur en veiligheid en wil niet uit de vertrouwde omgeving weggerukt worden. Gezondheid is de belangrijkste reden om te verhuizen, dan gaat de voorkeur wel uit naar een huurwoning. Gemak is daarbij de voornaamste reden. Heeft relatief weinig behoefte aan extra services in en rondom de woning. Qua extra voorzieningen is er de meeste behoefte aan huishoudelijke hulp of zorg aan huis.

Buurtgenoot (17 procent)

Woont bij voorkeur in een woonwijk. Heeft meer dan senioren uit de andere segmenten behoefte aan sociale contacten en sociale controle in de omgeving. Huurt vaak al het hele leven en heeft minder inkomen dan senioren uit andere segmenten. Heeft meestal geen behoefte aan extra services in en rond de woning. Heeft qua extra voorzieningen het meest behoefte aan huishoudelijke hulp of een klusjesman.

Kwaliteitszoeker (12 procent)

Privacy is erg belangrijk. De kwaliteitszoeker woont nog vaak in een koopwoning, vrijstaand of twee onder een kap. Is gesteld op luxe, welgesteld en kan zich in een volgende woning door de vrijgekomen waarde van de bestaande woning flink wat veroorloven; 35 procent heeft een inkomen van twee keer modaal of meer. Is bang voor verlies van controle en kunde. Blijft het liefst zo lang mogelijk uit de buurt van zorg. Wie minder goed ter been raakt, wil graag ontzorgd worden, net als in een hotel.

Sfeerzoeker (10 procent)

Heeft een extravert karakter en stelt prijs op sociaal contact, niet op sociale controle. Woont graag in de buurt van winkels in of aan de rand van het centrum van de stad. Is het meest wegwijs in nieuwe media, hoogste bezit ipad/laptops etc, en organiseert het eigen leven ook via deze weg. Heeft qua

zorg de meeste behoefte aan huishoudelijke hulp.

Stadsgenieter (7 procent)

Heeft een extraverte, avontuurlijke en vitale leefstijl. Woont het liefst in een stedelijke omgeving met veel cultuur, horeca en levendigheid. Heeft een voorkeur voor een appartement in een markant gebouw. Relatief hoog inkomen, 34 procent heeft meer dan 2,5 keer modaal te besteden. Deze relatief jonge groep neemt in omvang toe de komende jaren. Niet meer vrij zijn en afhankelijk is de grootste angst. Ontkent vaak zorgbehoefte. Zorg wordt bij voorkeur aangeboden als diensten/voorzieningen gericht op keuzevrijheid, met oog voor inspiratie, esthetiek en creativiteit.



5 worden voorzien door vaker gebouwen in de vorm van 'een hof' te realiseren. Ook de gewenste voorzieningen zijn sterk aan verandering onderhevig: de klassieke recreatiezaal kan volgens Heren 5 beter worden ingeruild voor een gezamenlijke binnentuin. De plattegrond van de eigen woning mag wel wat kleiner, maar er is een kritische grens. Ouderen willen voldoende plek voor eigen spullen. Drie-

kamerappartementen zijn veruit favoriet; woningen met niet alleen een aparte slaapkamer, maar ook met een logeer- of hobbykamer.

Vertalen

Het hebben van inzicht in cliënt annex huurder is op zich niet bijzonder. Alle vastgoedvermogensbeheerders en ontwikkelaars verzamelen informatie over

hun huurders. Het gaat er vooral om die kennis op een slimme manier te vertalen naar het vastgoedproces. Door de kennis over de potentiële huurder uit de omgeving van een locatie te koppelen aan het beoogde product, kan een doelgroep worden vastgesteld. Als vervolgens de vraag van de doelgroep passend wordt beantwoord, dan ontstaat toekomstbestendig vastgoed.

