



Gerdi Verbeet is voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Bekijk het eens van de andere klant

In *Fliegende Blätter*, een humoristisch Duits tijdschrift, stond begin vorige eeuw de uitspraak ‘oud zijn is lichter te dragen dan oud worden’. Ironisch genoeg kende ik het in de omgekeerde volgorde ‘oud worden is lichter te dragen dan oud zijn’. Ik vind deze uitspraak veel zeggen over de discussie over huisvesting voor ouderen. De discussie zou namelijk moeten beginnen bij de vragen ‘wat is oud worden’ en ‘wat is het om oud te zijn’. De klant centraal dus. Maar worden deze mooie woorden, die rijkelijk vloeien in beleids- en bestuursjargon, daadwerkelijk omgezet in daden? Een boek over vijf jaar wonen en zorg, met onder meer essays over ‘de klant’, vraagt ook om bezinning op de vraag wie de klant nu precies is en of we de klant beschouwen als consument of meer als burger. Bekijk het zo nu en dan eens van de andere klant. Ik doe een poging.

Vereende kracht

Het ouderenbeleid gaat nogal eens uit van ‘het probleem van het almaar ouder worden’. Ouder worden lijkt steeds meer iets om bang voor te zijn. Reclames doen ons geloven dat ouder worden moet worden onderdrukt, media berichten met angst over de vergrijzing en politici en beleidsmakers roepen vaak dat we ons moeten

‘wapenen’ tegen een toenemend aantal ouderen met toenemende zorgzwaarte. Moeten we nu de negatieve kanten van het ouder worden wegstoppen of moeten we beter kijken naar wat nodig is om op een waardige manier oud te zijn? Als je je hele leven keihard hebt gewerkt, is het onterecht dat je plotseling een probleem wordt genoemd. Ook de overheid doet daaraan mee. Ik vind dat we het debat een positieve wending moeten geven. Natuurlijk is oud zijn niet altijd plezierig. Natuurlijk stelt de vergrijzing de samenleving voor uitdagingen, maar met vereende krachten kan er een hoop gebeuren en moet er ook een hoop gebeuren.

Makkelijk gezegd

De Britse kunstenaar William Blake zei ooit ‘als ik geweten had dat ik zo oud zou worden, zou ik mezelf beter hebben verzorgd’. Hij stelt daarmee aan de orde of we (politici, beleidsmakers en maatschappelijke organisaties) wel kunnen inschatten en bepalen wat nodig is om een goede oude dag te hebben en welke woonvoorzieningen daarvoor nodig zijn. Stroken deze waarden wel met die van de klant? Weten we wie de klant is en wat hij wenst? Zijn de waarden die bijvoorbeeld in de zorg dominant zijn (kwetsbaarheid, verantwoordelijkheid en afhankelijkheid) wel te rijmen met waarden uit beleid en bestuur (autonomie, eigen regie, vrijheid, zelfstandigheid, rechtvaardigheid en eigen verantwoordelijkheid)? Deze legitimiteitsvraag houdt ons bezig. De klant centraal stellen is ‘makkelijk gezegd, maar nog niet zo eenvoudig gedaan’.

De behoeften van ouderen

Toch hoeft het antwoord op deze vraag ons niet pessimistisch te stemmen. Enerzijds willen mensen langer thuis wonen en wordt dit gestimuleerd onder druk van de noodzakelijke extramuralisering. Anderzijds richt het aanbod van wonen, welzijn en zorg zich steeds specifiek op alle omstandigheden die zich tussen een

situatie van volledige afhankelijkheid van een oudere (zoals in een verpleeghuis het geval is) en volledige onafhankelijkheid (thuis blijven wonen) voordoen. En dat is nu precies de kunst: hoe creëer je een woonsituatie en woonomgeving die recht doen aan woonwensen, zorgbehoefte en sociale structuur, die passen bij en kunnen meegroeien met de wensen die worden gesteld wanneer de zorgbehoefte toeneemt?

Mijn visie op het wonen van ouderen start bij de behoeften van ouderen zelf. In tegenstelling tot wat direct na de oorlog het geval was - toen verzorgingshuizen vooral werden gebouwd als oplossing voor het huisvestingsprobleem van jonge gezinnen - spreken we tegenwoordig gelukkig pas over voorzieningen, nadat we de behoeften van ouderen hebben bepaald. Maar dat kan nog beter. Van de ambitie van na de oorlog om snel veel te bouwen, zouden we overigens wél enorm moeten leren. Nederland telt momenteel 2,2 miljoen mensen die ouder zijn dan 65 jaar; over dertig jaar zijn dat er meer dan 4 miljoen. Er is werk aan de winkel!

Zeven stappen

Hoe wonen ouderen in de toekomst? Hoe kunnen we op een dusdanige manier rekening houden met de behoeften van ouderen dat de wensen en behoeften op het gebied van wonen, zorg en welzijn worden gecombineerd met een stevige ambitie om voorbereid te zijn op een relatief groter aandeel ouderen in onze samenleving? Wat mij betreft zijn zeven grote stappen nodig.

1. Begin bij de behoefte. Voer snel een versimpeld systeem in van indicatiestelling, waarbij wordt uitgegaan van zorgzwaarte. Op basis van de behoeften van ouderen kan zo het aanbod aan voorzieningen worden ingedeeld in categorieën. Deze sluiten aan bij wensen die synchroon lopen met de zorgafhankelijkheid van ouderen. Niet alleen medische criteria, maar

ook criteria die de waardige oude dag garanderen moeten daarbij een rol spelen. De vereenvoudigde indicatiestelling moet leiden tot vermindering van de bureaucratische last.

2. **Goed wonen.** Mensen willen steeds langer thuis wonen, maar zich vooral ook thuis voelen. De slag van intramuraal wonen naar extramuraal wonen, van wonen in een verzorgingshuis naar verzorgd wonen in de wijk, moet wat mij betreft niet leiden tot massale sloop. Ook in het bestaande aanbod kan een thuisgevoel worden gecreëerd. De traditionele naoorlogse verzorgingshuizen (die wat weg hebben van ziekenhuizen) hebben als groot voordeel dat ze beschikken over noodzakelijke voorzieningen (denk onder meer aan een restauratiefunctie, wasserij, supermarkt en pinautomaat) en vaak liggen ze midden in een wijk. Voor wat betreft de nieuwbouw is levensloopbestendig bouwen het devies. Woonkeuzes moeten eerder worden gemaakt en idealiter wordt gebouwd midden in de wijk, waar voorzieningen voorhanden zijn en zorg dichtbij. Tandemwoningen of kangoeroewoningen zijn hiervan een goed voorbeeld.
3. **Een prettige sociale omgeving.** Lang en gezond leven kan niet zonder een prettige sociale omgeving. Een omgeving die inspireert, stimuleert en waar mensen wonen bij wie je je thuis voelt. Naast de harde criteria van wonen en zorg, moet het ontwikkelen van sociale samenhang een essentieel onderdeel van het beleid vormen.
4. **Kwalitatief goede voorzieningen dichtbij.** Op wijk-niveau moeten - het liefst zo dicht mogelijk bij locaties voor verzorgd wonen - servicepunten worden ingericht. Het voorzieningenniveau, zowel op het platteland als in de stad, dient adequaat te zijn, zeker wanneer de extramuraliseringsoperatie op volle

“Mijn visie op het wonen van ouderen start bij de behoeften van ouderen zelf”

kracht gestalte krijgt. Mensen kunnen er terecht voor voorzieningen (één loket voor alle woon-, zorg- en welzijnsvoorzieningen), er vindt ontmoeting plaats, ouderen kunnen er terecht voor een boodschap of om veilig geld te pinnen en zij worden bijvoorbeeld geholpen bij het invullen van een belastingformulier.

5. **Zorg dichtbij.** Langer thuis wonen kan alleen als de zorg dichtbij georganiseerd wordt én voorhanden is indien nodig. Een zorgstelsel dat de toegankelijkheid en betaalbaarheid waarborgt, is daarvoor van belang. Maar op lokaal niveau is ook verdergaande investering in vroegsignalering nodig, in preventie en in de sociale samenhang. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) biedt een uitgelezen kans om te komen tot een integraal voorzieningenaanbod, maatwerk en klantvriendelijke en passende dienstverlening.
6. **Actieve inzet loont.** Ouderen zijn erg waardevol voor onze maatschappij. Vaak beschikken ouderen niet alleen over een schat aan ervaring en kennis, maar willen zij bovendien een actieve bijdrage leveren. Deze bereidheid om mee te denken, mee te doen en mee te organiseren, mag niet worden afgeremd. Maatschappelijke deelname van ouderen moet hoog op de agenda staan.
7. **Financiële zelfredzaamheid.** Financiële onbekommerdheid en financiële onafhankelijkheid zijn absolute voorwaarden voor een waardige oude dag. We hebben het daarbij over de AOW, het pensioen, maar ook over de hoogte van eigen bijdragen en de financiële consequenties van het scheiden van wonen en zorg. Ouderen moeten meer gaan meebetalen, maar de betaalbaarheid moet wel voor alle inkomensgroepen gegarandeerd zijn. Het ‘sterkste schouders, zwaarste lasten’- adagium gaat onverminderd op. De woonkeuze mag niet primair worden bepaald door

financiële omstandigheden, maar moet door wens en behoefte worden bepaald.

Als we het dan toch over de klant hebben...

Keuzevrijheid

Ten slotte wil ik nog enkele woorden wijden aan keuzevrijheid. Een begrip dat nauw samenhangt met ‘klant’, het thema van dit essay. Eerder in deze bijdrage gaf ik al aan dat het erg eenvoudig is uit te dragen dat de klant koning is en zijn keuze ‘vrij’. Een leus van die strekking doet het altijd goed. Keuzevrijheid als doel op zich is echter niet nastrevenswaardig. Mensen willen wel kiezen, maar niet in het oneindige en niet zonder goed advies. Het doet ook geen recht aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid die woningbouwcorporaties, welzijnsorganisaties en zorgorganisaties hebben. Die verantwoordelijkheid of missie is namelijk niet beperkt tot het ‘ieder wat wils bieden’, maar is veel meer dan dat. Ik zou het de maatschappelijke opdracht willen noemen om gezamenlijk (met partners in welzijn en zorg en met de overheid) te streven naar een goede woonsituatie met en voor ouderen. Daarbij moeten niet slechts de fysieke toestand, het voorzieningenpeil en de klantvriendelijkheid zijn gegarandeerd, maar moet ook worden gewerkt aan sociale cohesie in wijken en buurten. Als alle generaties, culturen en sociale lagen naar elkaar omkijken en zich ‘vertegenwoordigd voelen’ in de maatschappelijke organisaties die een prettige woonsituatie mogelijk maken, dan is al een wereld gewonnen.

Deze bijdrage is een bewerking van de speech die werd uitgesproken bij het symposium, ‘Het Verzorgingshuis zo gek nog niet’ in het Willem Dreeshuis in Amsterdam op 1 mei 2007. De uitgangspunten zijn gebaseerd op Verbeet, G.A.; Erpenbeek de Wolff, E.; Balster, M.J.H. ‘Tijd voor mensen’. Noodplan verpleeghuiszorg. PvdA Tweede Kamerfractie. 2006.