

## Mini-enquête naar medezeggenschap in woon-zorgcomplexen

In september 2011 heeft *LOC zeggenschap in zorg* een vragenlijstje toegestuurd naar een vijftigtal cliëntenraden van woon-zorgcomplexen. Ook deelnemers aan regionale bijeenkomsten over scheiden van wonen en zorg ontvingen een vragenlijst. Daarin werd gevraagd naar ervaringen met het scheiden van wonen en zorg. En naar ervaringen met de medezeggenschap in woon-zorgcomplexen. In totaal hebben plm. 40 mensen de vragen ingevuld en teruggestuurd.

Hieronder vindt u een korte samenvatting van de belangrijkste resultaten van deze mini-enquête.

### **Knelpunten bij scheiden van wonen en zorg**

- Verschillende aanspreekpunten voor zorg en wonen, zeker wanneer het pand niet eigendom is van de zorginstelling. Van kastje naar de muur.
- Huurders voelen zich soms niet gehoord door woningcorporatie bijv. over klachten m.b.t. de woning of over het aanbod aan maaltijden en activiteiten.
- Zorginstelling verhuurt aan bewoners en huurt weer van woningcorporatie. Er is dan soms onvoldoende kennis en interesse bij zorginstelling.
- Woonservicekosten en zorgservicekosten lopen door elkaar. Onvoldoende inzicht in samenstelling servicekosten.
- Toenemende zorgvraag vanuit de zelfstandige woningen heeft tot gevolg dat deze bewoners belanghebbende zijn bij steeds meer zaken (procedures, invoering van servicepakketten, inzet van de technische dienst e.d.). Huurders verwachten zorg en ondersteuning zoals in een verzorgingshuis, maar ze krijgen als zelfstandig wonende veel minder. Het behoud van eigen regie komt in de knel.
- Onduidelijkheid over betaling voor deelname aan activiteiten die voor de zorgcliënten worden georganiseerd.
- Geen eenduidige besluitvorming en consequente handhaving door zorginstelling en woningcorporatie.
- Verhuurder ontvangt geld voor het welzijnsaanbod, maar levert dat onvoldoende.
- Cliëntenraad krijgt moeilijk toegang tot management woningcorporatie (vooral bij grote verhuurders). Of de raad krijgt te horen dat ze zich niet met woonzaken mogen bemoeien.
- Cliëntenraad heeft weinig invloed bij nieuwbouwplannen die door woningcorporatie worden gefinancierd en door zorginstelling gehuurd.
- Wie betaalt bijv. brandveiligheidsvoorzieningen bij zelfstandig wonen?
- Contact tussen cliëntenraad en zijn achterban.

### **Medezeggenschap**

Er zijn verschillende varianten:

#### *A. Alleen cliëntenraad – geen bewonerscommissie*

- In sommige situaties is er alleen een cliëntenraad en zijn de huurders daarin niet vertegenwoordigd. In voorkomende gevallen legt de cliëntenraad huurzaken voor aan de manager vastgoed van de zorginstelling. Of aan de beheerder van de woningcorporatie. Eén raad meent dat vertegenwoordiging van huurders reglementair niet mogelijk is. Voorbeelden van woonzaken: hoogte of samenstelling van servicekosten, oplaadpunten voor scootmobiel e.d.
- Er zijn complexen met alleen een cliëntenraad waarin wel vertegenwoordigers zitten van de huurders. De ene raad overlegt alleen met de zorgverlener en de andere soms ook met manager vastgoed.
- In een enkel complex behartigt de cliëntenraad uitsluitend de belangen op het gebied van zorg en dienstverlening in de openbare ruimten en is er geen aparte bewonerscommissie voor de huurders. Daar heeft de woningcorporatie een (centrale) huurdersvereniging waarvan elke huurder vrijwillig lid kan worden. Twee keer per maand houdt de woningcorporatie een spreekuur voor de huurders. De voorzitters/secretarissen van cliëntenraad en huurdersvereniging van de woningcorporatie komen tweemaal per jaar bij elkaar voor een informeel overleg
- Er is een complex waar de cliëntenraad twee keer per jaar een bijeenkomst organiseert voor huurders in aanwezigheid van een woonconsulent, manager facilitair en manager thuiszorg. Dit leidt tot “actielijsten” waarmee de woonconsulent naar de verhuurder stapt.

#### *B. Cliëntenraad én bewonerscommissie*

- Er zijn complexen met een aparte cliëntenraad en een bewonerscommissie. Vaak hebben die geen onderling contact.
- Er zijn complexen waar de cliëntenraad en bewonerscommissie elkaar informeren of waar één a twee keer per jaar de voorzitters (informeel) overleg hebben.
- Er zijn situaties waarbij cliëntenraad en bewonerscommissie om de maand samen vergaderen in aanwezigheid van zorgaanbieder en de verhuurder.
- Wat ook voorkomt is: één cliëntenraad voor alle zorgcliënten van verschillende woon-zorgcomplexen in de gemeente of regio waar de zorginstelling actief is. En daarnaast een bewonerscommissie per locatie. Die bewonerscommissies komen periodiek bij elkaar en hebben contact met de cliëntenraad waar noodzakelijk. Indien nodig wordt ook één advies uitgebracht aan de directie van de zorginstelling.

#### **Behoeftte aan ondersteuning en / of belangenbehartiging door LOC en Woonbond**

- ontwikkelen van standaard overeenkomsten voor zorgservicecontract
- advies aan huurders over hun belangenbehartiging.
- informatie geven over rechten en mogelijkheden, ook bij bouwplannen
- advies over benaderen achterban
- ontwikkelen van een model voor geïntegreerde medezeggenschap van huurders en cliënten
- beïnvloeden van wet- en regelgeving om toegang tot zorgwoningen te garanderen voor ouderen met inkomen (net) over de huurgrens.

## **Conclusie**

Een verhuurder die meer dan 25 woningen verhuurt is verplicht een bewonerscommissie in het leven te roepen. En daaraan wettelijke verplichtingen toe te kennen. Dat staat in de Overlegwet huurder-verhuurder. Maar veel huurders én zorginstellingen lijken dit niet te weten.

Er is niet één model dat als ideale medezeggenschapsvorm bij scheiden van wonen en zorg kan worden benoemd. Dat hangt af van de situatie. Een raad of commissie die zowel de belangen van zorgcliënten als van huurders behartigt lijkt het meest effectief. Maar ook een aparte raad en commissie kunnen goed functioneren, mits ze regelmatig met elkaar overleggen over gezamenlijke aandachtspunten. Van belang is in ieder geval dat managers (mét bevoegdheden) van zowel zorginstelling als woningcorporatie periodiek met de vertegenwoordiging van cliënten en huurders overleggen.

Dan kunnen een hoop knelpunten worden opgelost.

Arnoud Boerwinkel, december 2011